

муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 42 «Родничок»
Ярославского муниципального района

Приказ № 13-од

От 31.01.2022

Об утверждении Положения о службе
оказания услуг психолого-педагогической,
методической и консультативной помощи

В соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и Методическими рекомендациями по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2022 г. от 17.11.2021г. № 1977/07

ПРИКАЗЫВАЮ:

3. Утвердить Положение о службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в муниципальном дошкольном образовательном учреждении детском саду № 42 «Родничок» Ярославского муниципального района.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

И. О. Заведующего
МДОУ № 42 «Родничок» ЯМР



М.В. Орлова



УТВЕРЖДАЮ

Приказ № 12-од от 31.01.2022 года

Заведующий МДОУ № 42 «Родничок» ЯМР

Н.В. Ванюкова

ПОЛОЖЕНИЕ

о службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в муниципальном дошкольном образовательном учреждении детском саду № 42 «Родничок» Ярославского муниципального района

1. Общие положения

1.1. Положение о службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и с методическими рекомендациями по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», направленные письмом Министерства просвещения Российской Федерации от 17 ноября 2021 г. ДГ- 1997/07.

1.2. Положение определяет порядок создания и деятельности службы 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 (далее – Служба) и разработано в целях обеспечения соблюдения прав граждан в рамках организации предоставления услуг.

2. Основные понятия, используемые в Положении

муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 42 «Родничок» Ярославского муниципального района (далее МДОУ) - базовая организация Ярославской области, осуществляющая образовательную деятельность, оказывающая услуги 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, взаимодействующая с Региональной службой на основе соглашения о взаимодействии

Региональная служба — государственная образовательная организация (или ее структурное подразделение), расположенная на территории Ярославской области, являющаяся ядром региональной системы 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, направленная на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Служба — ролевая структура базовой организации, созданная в целях оказания услуги

психолого-педагогической, методической и консультативной помощи получателям.

Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее — Услуга) — услуга, оказываемая получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) по вопросам развития и образования (обучения и воспитания) ребенка.

Получатель Услуги родитель (законный представитель) ребенка, гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (далее федеральный портал «Растимдетей.рф») информационная система оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) с организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», и способствующая формированию родительского сообщества.

Специалист Службы (далее консультант) — лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

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

Служба проводит инструктаж консультантов и знакомит с Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

В качестве консультантов для диспетчерского консультирования могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки «Психологические науки», «Образование и педагогические науки», «Социология и социальная работа», «Юриспруденция», успешно прошедшие промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения, при условии участия в обучающих мероприятиях по вопросу оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» с получением сертификата.

Компетенции консультантов позволяют обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к консультантам: любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера) в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н; должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. № 514н; должности — специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог, юрисконсульт и др., компетенции, которых обеспечивают удовлетворение запросов получателей Услуги на оказание консультаций в вопросах развития, воспитания,

обучения и социализации детей; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, действий по решению возникающих проблем ребенка.

В штат Организации могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для функционирования Службы, а также специалисты для обеспечения перевозки консультантов Службы при проведении выездных очных консультаций (в случае наличия у Организации транспорта).

3. Порядок создания и организация деятельности Службы

3.1. Служба в своей деятельности руководствуется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации, принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 года с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01 июля 2020 года;

- Гражданский кодекс Российской Федерации, утвержденный Федеральным законом Российской Федерации от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ (часть 1), Федеральным законом Российской Федерации от 26 января 1996 г. № 14ФЗ (часть 2); Федеральным законом Российской Федерации от 26 ноября 2001 г. № 146-ФЗ (часть 3); Федеральным законом Российской Федерации от 18 декабря 2006 г. № 230-ФЗ (часть 4);

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1995 г. № 223-ФЗ «Об утверждении Семейного кодекса Российской Федерации»,

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

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

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

- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- подзаконными нормативными правовыми актами, принятыми на основании указанных выше федеральных законов;

- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018 - 2027 гг.»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;

- Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 450 «О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 12.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»;

- Письмо Минпросвещения России от 31 января 2020 г. № МР88/07 «О методике оценки качества» (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи);

- Письмо Министерства просвещения Российской Федерации от 7 ноября 2021 г. № ДГ- 1997/07 «О направлении методических рекомендаций»;

- Паспорт федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 24.12.2018 № 16;

- Приказ Департамента образования Ярославской области от 30.12.2021г. № 451/01-03 «О развитии региональной системы оказания услуг психолого-педагогической, методической, консультативной помощи»;

- Устав и локальные акты МДОУ.

3.2. Основной целью деятельности Службы является создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания.

3.3. Руководитель МДОУ, самостоятельно определяет, издает и утверждает необходимые локальные нормативные акты (приказ о создании Службы, приказ об утверждении Положения о Службе, и др.), назначает руководителя (координатора) Службы, ответственного за организацию оказания услуг и взаимодействие организаций и специалистов, участвующих в деятельности Службы на договорной основе.

3.4. Руководитель (координатор) Службы:

– ведет/контролирует ведение Журнала записи обращений граждан за оказанием 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;

– ведет/контролирует ведение Журнала учета 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;

– распределяет запросы в соответствии с содержанием для подготовки консультаций специалистами и определяет сроки их исполнения;

– привлекает в случае необходимости специалистов из других организаций и координирует их деятельность;

– анализирует результативность деятельности Службы в целом и отдельных специалистов Службы.

3.5. Информация о наличии Службы, режиме работы, порядке и возможных формах предоставления услуги, сведения о специалистах размещается на официальном сайте МДОУ.

3.6. Количество специалистов, привлеченных к работе Службы, определяется кадровым составом МДОУ.

Оплата труда специалистов может осуществляться с использованием следующих механизмов:

– введение дополнительных штатных единиц в штатном расписании муниципального органа управления образованием и (или) МДОУ;

– использование стимулирующей части фонда заработной платы муниципального органа управления образованием и (или) МДОУ.

3.7. МДОУ вправе привлекать к работе иных специалистов на основании гражданско-правовых договоров в пределах имеющихся средств.

3.8. В целях организации и осуществления услуг МДОУ, может заключать договоры возмездного оказания услуг с организациями или специалистами, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, в пределах имеющихся средств.

В договоре указываются виды и объем предоставляемых услуг, условия, права и обязанности сторон, а также другие условия, определяемые сторонами.

Изменение и расторжение договора осуществляются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.9. Введение документации Службы выделяется в отдельное делопроизводство.

В деятельности Службы используются следующие документы:

- Приказ об открытии Службы.
- Приказ об утверждении положения о Службе.
- Положение о Службе.
- Журнал записи обращений граждан за оказанием 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.

- Журнал учета 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;

- Анкеты удовлетворенности получателей услуг.

- Годовой отчет о результативности работы.

3.10. При проведении мероприятий, оформлении помещений Службы, разработке информационных материалов Служба использует символику Региональной системы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям.

4. Направления и принципы деятельности Службы

4.1. Служба осуществляет деятельность по следующим направлениям:

- оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) и повышение их компетентности в вопросах воспитания, обучения и развития ребенка;

- информирование родителей (законных представителей) об учреждениях системы образования, которые могут оказать квалифицированную помощь ребенку в соответствии с его индивидуальными особенностями;

- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно нравственных традиций семейных отношений;

- содействие семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, профилактика утраты детьми родительского попечения;

- своевременное оказание профессиональной психолого-педагогической помощи для предотвращения кризисных ситуаций в семье;

- другие направления, в зависимости от запроса получателей услуги.

Направления деятельности Службы могут корректироваться в зависимости от потребности получателей услуги.

4.2. Принципы деятельности Службы:

- лично-ориентированный подход к работе с детьми и родителями (законными представителями);

- сотрудничество субъектов социально-педагогического пространства;

- открытость системы обучения и воспитания.

5. Порядок оказания Услуги

5.1. Услуга представляет собой разовую помощь в форме диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

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

Содержательное консультирование предполагает оказание Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой.

Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата. Форма документа утверждается локальным актом МДОУ.

5.2. Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя. Службы не оказывают помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка — его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

5.3. Услуга может быть оказана в следующих формах:

- очно (очная консультация) в помещении Службы, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Службы (выездная очная консультация);

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

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

- в форме участия в семинаре (вебинаре) для родителей, с выдачей участникам сертификата.

5.4. При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

5.5. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы под определенным кодом. При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания Услуги.

5.6. Организации рекомендуется обеспечить возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

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

5.7. В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной.

При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

5.8. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).

Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4, если иные объемы не установлены Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

5.9. По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.

5.10. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется, если иное не установлено Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией. Осуществление аудио / видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Службы либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие. Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Службы / консультанта.

5.11. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

5.12. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу (детализация телефонных

звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений, иные документы, предусмотренные Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией).

5.13. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Службой в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданскоправовых договорах и иных документах Организации.

5.14. Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

5.15. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, Службой обеспечиваются условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

5.16. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Служба обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Могут быть также подготовлены и оформлены в полиграфии раздаточные материалы с информацией для потенциальных получателей Услуг.

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

6. Права и обязанности специалистов и получателей услуг

6.1. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.).

6.2. При необходимости специалист может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем услуги, не осуществляется. Специалист не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант должен быть вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А4, если большие объемы не установлены Службой.

6.3. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, или непосредственно в момент начала консультации. Служба в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должна требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы.

6.4. Информация, полученная специалистом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации

закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах Службы. Осуществление записи хода консультации по инициативе Службы либо специалиста запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации специалиста), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

7. Порядок и формы контроля за деятельностью Службы

7.1. Ответственность за работу Службы несет руководитель муниципального органа управления образованием и (или) МДОУ.

7.2. Координацию деятельности Служб Ярославской области осуществляют специалисты Региональной службы.

7.3. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Положения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

7.4. Внутренний контроль проводится руководителем муниципального органа управления образованием и (или) МДОУ и подразделяется на:

- оперативный контроль по обращению муниципального или регионального органа управления образованием, а также родителя (законного представителя);
- итоговый контроль по итогам отчетного периода;
- тематический контроль по реализации какого-либо направления консультирования (форма получения образования, вопросы воспитания и обучения, защита прав детей и т.п.).

7.5. Внешний контроль по направлениям деятельности Службы осуществляют департамент образования Ярославской области и муниципальные органы управления образованием или организации, наделенные данными полномочиями.

7.6. Департамент образования Ярославской области и органы управления образованием осуществляют внешний контроль посредством:

- взаимодействия с региональным, муниципальным центрами оценки качества образования по отслеживанию результативности деятельности специалистов (анкетирование, онлайн-опрос в сети «Интернет»);
- анализа обращений и жалоб родителей (законных представителей) с привлечением соответствующих специалистов и организаций;
- проведения методических мероприятий (круглых столов по обмену опытом, презентаций деятельности лучших Служб, проведения научно-практических конференций и др.) по направлениям деятельности Службы.

Анкета удовлетворенности получателей услуг

Уважаемый родитель!

Вы получили консультацию по интересующему Вас вопросу.
Оцените, пожалуйста, качество услуги, ответив на несколько вопросов.

Отвечая на вопрос, на шкале от 1 (минимальное значение) до 5 (максимальное значение) баллов отметьте нужную цифру.

1. Ваше мнение о проведенной консультации

Бесполезна	1	2	3	4	5	Очень полезна
------------	---	---	---	---	---	---------------

2. Считаете ли Вы, что полученная информация соответствует Вашему запросу

Не соответствует	1	2	3	4	5	Полностью соответствует
------------------	---	---	---	---	---	-------------------------

3. Посоветуете ли Вы подобную консультацию другим родителям?

Нет	1	2	3	4	5	Да
-----	---	---	---	---	---	----

4. Как Вы оцениваете степень корректности и внимательности консультанта по отношению к Вам?

Низко	1	2	3	4	5	Высоко
-------	---	---	---	---	---	--------

5. Если Вы получили услугу в дистанционной форме (по телефону, скайпу), как Вы оцениваете качество связи/технического обеспечения?

Низко	1	2	3	4	5	Высоко
-------	---	---	---	---	---	--------

6. Устраивает ли Вас система предварительной записи на консультацию?

Низко	1	2	3	4	5	Высоко
-------	---	---	---	---	---	--------

7. Каковы Ваши предложения и замечания по организации консультационных услуг родителям? Напишите
