



**Служба консультативной помощи родителям (законным представителям)
по вопросам развития и образования детей как элемент региональной модели
оказания услуг психолого-педагогической, методической
и консультативной помощи гражданам, имеющим детей**

Ключевые слова: психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям.

Аннотация: в статье раскрывается уникальный опыт функционирования службы консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей в Красноярском крае на базе краевого государственного бюджетного учреждения «Краевой центр психолого-медико-социального сопровождения» как элемента краевой комплексной системы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, в рамках федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование».

В течение 2019-2020 годов краевое государственное бюджетное учреждение «Краевой центр психолого-медико-социального сопровождения» (далее – Учреждение) является получателем гранта из федерального бюджета в форме субсидии в рамках реализации мероприятия «Государственная поддержка некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей» федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование».

Региональный проект «Поддержка семей, имеющих детей» направлен на создание в Красноярском крае условий для повышения компетентности родителей (законных

представителей), обучающихся в вопросах образования и воспитания детей, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет. Это происходит путём предоставления 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, через создание краевой комплексной системы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей.

Территориальные и социально-экономические особенности Красноярского края, имеющийся в краевой системе образования опыт работы с обучающимися и их родителями, кадровые и финансовые ресурсы определяют специфику региональной модели организации консультативной помощи гражданам, имеющим детей.

Рис.1 «Региональная модель реализации проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» в Красноярском крае.

В состав Красноярского края входит 17 городских округов и 44 муниципальных района, расположенных на территории почти 2,5 тыс. кв. км, включая населённые пункты, находящиеся на Крайнем Севере. Значительная часть территории края отличается сложной транспортной доступностью, неравномерной плотностью населения, большая часть которого проживает на 1/10 площади региона. При этом мы имеем недостаточные возможности использования сети Интернет из-за низкой скорости связи.

В связи с этим остро встает вопрос обеспечения доступности услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, и решения задач развития тех форматов оказания услуги, которые бы обеспечили эту доступность, а также обеспечения информированности населения о возможности получения таковой помощи.

При выстраивании региональной модели психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, мы делаем акцент на трех составляющих:

- **обеспечение доступности;**
- **качества помощи (услуги)**, в том числе за счет обеспечения профессионализма специалистов;
- широкое **информирование населения** о предоставляемой возможности получить помощь.

В качестве приоритетных **получателей услуги (помощи) определены следующие группы родителей**, имеющих потребность в получении психолого-педагогической,

методической и консультативной помощи с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планировании собственных действий в случае их возникновения:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, не посещающих детские сады, в том числе раннего возраста;
- родители (законные представители), чьи дети находятся на семейном обучении;
- родители (законные представители) детей с ограниченными возможностями здоровья, инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- родители (законные представители), нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии и социализации.

При построении региональной модели Учреждение выступает региональным оператором проекта и в 2019 году на базе Учреждения была создана краевая служба консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей.

Учреждение, территориально располагаясь в городе Красноярске, имеет 4 филиала в городах, расположенных в четырех территориальных округах края: на севере края (г. Лесосибирск), юге (г. Минусинск), западе (г. Ачинск) и востоке (г. Канск). В целях расширения деятельности службы созданы дополнительные рабочие места в населённых пунктах с высокой плотностью детского населения (города Назарово и Шарыпово).

Организационно-правовая модель реализации Учреждением услуг состоит из трех взаимосвязанных и взаимообусловленных компонентов:

- **структурно-содержательного;**
- **информационного;**
- **оценочно-результативного.**

Что уже сделано и делается в рамках этих компонентов?

В части структурно-содержательного компонента:

– за счет средств гранта в 2019-2020 годах оборудованы рабочие места для деятельности специалистов службы. Все кабинеты соответствуют предъявляемым требованиям СанПИН (в том числе и в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), полностью обеспечены мебелью, оборудованием, техническими средствами для проведения очных, дистанционных, выездных консультаций, также для ожидания детьми оборудованы игровые зоны. В кабинетах специалистов имеются компьютеры, принтеры, выход в Интернет, функционирует сеть Wi-Fi;

– разработан пакет локальных нормативных актов, включающий положение о деятельности службы, порядок обращения за услугой, порядок получения услуги, дорожная карта, медиаплан, журнал регистрации консультаций специалистов службы, график работы службы, запущен единый номер службы консультативной помощи 8-800-700-24-04 (звонок бесплатный).

В части информационного компонента, обеспечивающего информирование родителей (законных представителей) о предоставляемых услугах психолого-педагогической, методической и консультативной помощи осуществляется:

– разработаны и выпущены информационные буклеты на актуальные темы развития, воспитания и обучения детей, календари-визитки. Печатная продукция распространяется через учреждения образования, медицинской и социальной сферы, включая официальные сайты;

– сотрудники Учреждения регулярно посещают отдаленные территории Красноярского края, осуществляя информационные кампании и выездные консультации. За 2019 год сотрудники службы выехали в 23 муниципальных образования края, включая территории Крайнего Севера;

– проводится постоянное наполнение информации о главных новостях и деятельности службы в социальных сетях Учреждения Instagram, Вконтакте, Facebook.

– изготовлены рекламно-информационные ролики, в которых представлена тематика основных запросов родителей (законных представителей). Трансляция роликов осуществляется на самых крупных уличных светодиодных экранах города и краевом телеканале «8 Канал Красноярский край», который по результатам исследований имеет статус народного, обладает высоким коэффициентом доверия жителей Красноярского края и ориентирован на проблемы и потребности людей;

– создан информационный ресурс «система управления и обработки заявок (обращений)» (сайт – мыпомогаемродителям.рф). Данный ресурс позволяет родителям (законным представителям) через Интернет подать заявку для получения услуги, выбрать форму получения услуги, а также выбрать специалиста по вопросам содержания обучения и воспитания детей, включая детей раннего возраста, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, а также вопросов, непосредственно связанных с образовательной деятельностью. Все материалы представлены на сайте Учреждения <http://kraicentr.ru>

Оценочно-результативный компонент связан с разработкой критериев оценки удовлетворенности родителей полученными услугами, организацией процесса оценки удовлетворенности, мониторинга эффективности системы оказания Услуг в Красноярском

крае.

Оценка удовлетворённости проводится двумя способами:

– если родитель (законный представитель) предоставил адрес электронной почты. В этом случае ему на электронную почту через Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей растимдетей.рф приходит письмо с просьбой пройти небольшой опрос и оценить качество оказанных услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам образования и воспитания детей;

– в случае, когда родитель (законный представитель) не предоставляет адрес электронной почты, ему предлагается ответить на вопросы специально разработанной анкеты, включающей показатели, характеризующие компетентность консультантов, удобство и оперативность оказания консультации, её доступность для лиц с ОВЗ, открытость и доступность возможности получения консультативных услуг.

Проводится работа по обеспечению службы консультативной помощи специалистами.

Услуги оказываются специалистами службы, в том числе по должностям педагог-психолог, учитель-дефектолог, учитель-логопед, социальный педагог, воспитатель, методист, учитель.

Все привлеченные специалисты отвечают следующим квалификационным требованиям:

– опыт работы в сфере образования не менее 3 лет;
 – высшее педагогическое или психологическое образование;
 – соответствие требованиям, предъявляемым к должности в перечне квалификационных характеристик должностей работников в сфере образования.

Учитывая все вышеизложенное, мы отмечаем следующие **результаты реализации регионального проекта:**

– создана краевая служба консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей как основа краевой комплексной системы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей;

– создан и функционирует сайт краевой службы консультативной помощи гражданам, имеющим детей;

– повысили квалификацию не менее 80% педагогических и социальных работников по вопросам консультирования родителей, воспитывающих детей с разными образовательными потребностями, и оказания им информационно-методической помощи;

– проведены информационная кампания в СМИ о региональном проекте, информационно-просветительские мероприятия, направленные на пропаганду позитивного

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

– интегрированы ресурсы разных ведомств, СО НКО по вопросам консультирования граждан, имеющих детей.