

Педагогика

УДК 373

Н.Ю. Ерофеева, Р.М. Мелекесова, Л.П. Окулова

МОДЕЛЬ ГОРОДСКОЙ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНОЙ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ СЕМЕЙ, ИМЕЮЩИХ ДЕТЕЙ: СУЩНОСТЬ, КОМПОНЕНТЫ, СОДЕРЖАНИЕ

В статье впервые теоретически обоснована модель городской многофункциональной консультационной службы поддержки семей, имеющих детей, в условиях малого города в общеобразовательной организации. Модель имеет три сектора по принципу работы «одного окна». Представлены компоненты и комплексное обеспечение деятельности Службы с возможностью оказания не менее 20 000 единиц консультационных услуг в год получателям услуг. Разработан алгоритм создания Службы, включающий четыре этапа, и описаны ключевые требования к конкретным видам услуг: очная, дистанционная и выездная. Аргументирована модель по оказанию в Службе услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, имеющим детей в Службе с целью повышения компетентности в области воспитания. Доказана устойчивость функционирования Службы по окончании финансирования в 2019 г. из федерального бюджета и продолжения оказания услуг в последующие годы.

Ключевые слова: модель, поддержка семей, принцип «одного окна», получатель услуг, специалист Службы.

DOI: 10.35634/2412-9550-2019-29-2-200-211

Из федерального бюджета юридическим лицам в рамках реализации мероприятия «Государственная поддержка некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей» федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» (паспорт утвержден президиумом Совета при президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам протоколом от 24 декабря 2018 г. № 16) в 2019 г. предоставляются гранты в форме субсидий. Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение Средняя общеобразовательная школа № 7 «Кадетская школа им. М.Т. Калашникова» (Школа № 7) г. Воткинска Удмуртской Республики готова выполнить работы по реализации мероприятий федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» (далее – федеральный проект), приняв методические рекомендации и указания, установленные Министерством просвещения РФ и ведомственным проектным офисом национального проекта «Образование».

В послании Федеральному Собранию 1 марта 2018 года Президент России В.В. Путин определил как главный приоритет государственной политики «сбережение людей, умножение человеческого капитала как главного богатства России». Важнейшая задача государственных и общественных институтов на среднесрочную перспективу – создание эффективной межведомственной системы родительского просвещения и семейного воспитания в РФ (указ Президента Российской Федерации №204 от 7 мая 2018 года) [1].

Предмет данного исследования – модель службы поддержки семей, имеющих детей (Служба).

Цель исследования – теоретическая разработка модели этой службы.

Задачи исследования: 1. На основе анализа современной теории и практики деятельности служб в образовательных организациях системы образования России выделить организационные и содержательные аспекты службы поддержки семей, имеющих детей (Службы). 2. Разработать модель Службы и выявить компоненты функционирования Службы в образовательном процессе образовательной организации. 3. Обосновать комплексное обеспечение деятельности Службы образовательной организации, позволяющее эффективно оказывать психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь гражданам, имеющим детей.

Для Воткинска актуально создание консультационной Службы с возможностью оказания не менее 20 000 единиц консультационных услуг в год, что подтверждается статистическими сведениями. По данным Управления образования г. Воткинска на 01.01.2019 года в городе 8530 детей от 0 до 7 лет; из них 6235 посещают дошкольные учреждения. Таким образом, 2295 детей получают дошко-

льное образование вне образовательных организаций. Практика последних лет показывает, что увеличивается число семей, воспитывающих детей с ОВЗ, детей-инвалидов. С усилением этой тенденции остро встает вопрос о создании эффективной и квалифицированной помощи их родителям. По данным Управления образования Администрации г. Воткинска на начало 2018/2019 учебного года в городе функционируют 15 школ, 1 детский дом, 4 учреждения дополнительного образования детей, 34 дошкольных образовательных учреждения. Охват воспитанников детских садов и обучающихся школ составляет 17 573 человека. В образовательных организациях города 797 обучающихся с ОВЗ: 519 школьного и 278 дошкольного возраста. Индивидуальная программа реабилитации и абилитации (ИПРА) разработана для 125 учеников и 205 дошкольников.

Задача Службы – оказание услуг родителям, законным представителям детей и другим категориям получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, доступных независимо от места жительства получателя, уровня владения им компьютерной техникой, его технической оснащенности, наличия возможности организовать присмотр за ребенком на время получения услуги. Служба будет функционировать как структурное подразделение Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Средняя общеобразовательная школа № 7 «Кадетская школа им. М.Т. Калашникова» (Школа № 7) города Воткинска Удмуртской Республики. В связи с этим она получила название «Городской многофункциональной консультационной службы поддержки семей, имеющих детей» (Служба).

Деятельность структурного подразделения регулируется внутренними правовыми актами или документами Школы № 7. При этом Служба будет создавать условия для кратковременного (на время получения родителем, законным представителем услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним. С целью обеспечения получателей услуг помощью квалифицированных специалистов Служба будет заключать гражданско-правовые договоры.

Городская многофункциональная консультационная служба (Служба) обеспечивает возможность получения консультационной помощи у следующих специалистов: педагоги дошкольного и начального образования, психологи, педагоги-дефектологи, педагоги дополнительного образования, логопеды и другие специалисты. Основной принцип приема обращений: «одно окно» – с дальнейшим распределением в соответствии с квалификацией специалиста и содержанием рассматриваемого вопроса, необходимой формой организации консультационной помощи.

Алгоритм создания Службы включает следующие четыре этапа:

1 этап. Принятие решения на уровне Управления образования города Воткинска о создании «Городской многофункциональной консультационной службы поддержки семей, имеющих детей» (Службы) на базе Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Средняя общеобразовательная школа № 7 «Кадетская школа им. М.Т. Калашникова» (Школа № 7) города Воткинска УР. Создание на сайтах муниципальных образовательных организаций города специальных разделов, обеспечивающих возможность получения услуги в электронном виде (информация о предоставлении помощи, формы заявления и другая необходимая информация). Информирование об открытии, режиме работы и способах получения помощи в Службе родителей (законных представителей) через средства массовой информации и размещение на официальном интернет-сайте города, организации.

2 этап. Разработка и принятие в Школе № 7 нормативного правового акта о создании Службы, установлении полномочий, определения Положения о «Городской многофункциональной консультационной службе поддержки семей, имеющих детей».

3 этап. Определение программы, модели Службы, обеспечение функционирования Службы, контроль деятельности.

4 этап. Создание Секторов Службы, обеспечивающих организацию и проведение консультационных услуг и оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, различных видов и форм, в том числе: разовые, (индивидуальные и групповые); комплексные (2-5 специалистов); сопровождение (в т.ч., детей с ОВЗ); выездные, дистанционные. Организационно-правовая модель «Городской многофункциональной консультационной службы поддержки семей, имеющих детей» представлена на рис. 1.

Настоящей моделью предусматривается создание Диспетчерско-аналитического сектора, Сектора консультативной помощи и Сектора информационного обеспечения.

Цель создания Диспетчерско-аналитического сектора – обеспечение эффективного взаимодействия родителей (законных представителей) со Службой, координирование деятельности привлекае-

мых специалистов и ресурсов организаций-партнеров при их совместных действиях по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей.



Рис. 1. Схема организационно-правовой модели реализации услуг.

Основные задачи Диспетчерско-аналитического сектора:

- приём всех видов обращений от родителей (законных представителей);
- составление расписания работы специалистов;
- анализ и оценка содержания поступившего обращения, доведение его до специалиста, в компетенцию которого входит реагирование на принятое сообщение в соответствии с расписанием работы специалистов;
- сбор и распространение между специалистами полученной информации об обращениях родителей (законных представителей);
- обработка и анализ данных об обращениях граждан, определение их характера, частоты аналогичных обращений;
- обобщение, оценка и контроль замечаний и безадресных обращений граждан в социальных сетях, СМИ; принятие мер по информированию граждан о возможности адресного обращения в Службу;
- информирование руководителя Службы о привлекаемых специалистах к оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, принятых и рекомендуемых мерах по улучшению качества оказания услуг;
- представление информационно-аналитических отчетов о количестве и видах проведенных консультаций, возможных вариантах решений и действиях по оказанию услуг (на основе ранее подготовленных и согласованных планов) вышестоящим органом управления по подчинённости;
- доведение задач, поставленных вышестоящими органами Службы, до специалистов, контроль за их выполнением и организацией взаимодействия;
- обобщение информации о принятых обращениях, ходе работ по оказанию услуг, и их регистрации;

- ведение электронной базы обращений граждан с заполнением персональных электронных карточек;
- рассылка корреспонденции, обращений в бумажном и электронном виде;
- предварительная запись на личный прием к специалисту согласно графику приема и расписания работы специалиста;
- оперативный контроль за исполнением обращений по срокам на основе электронной программы учета и поиска документов;
- ведение раздела «Обращения граждан» на официальном сайте Школы № 7;
- формирование дел по рассмотренным обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел сектора по работе с обращениями граждан, обеспечение их сохранности;
- формирование реестра обращений граждан по содержанию и востребованности специалистов.

Цель Сектора консультативной помощи – оказание услуг в повышении компетентности родителей, обучающихся в вопросах образования и воспитания, в т. ч. для раннего развития детей в возрасте до 3 лет.

Основные задачи:

- оказание информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям детей, в т. ч. в возрасте до 3 лет по вопросам образования и воспитания;
- обеспечение взаимодействия родителей с образовательными организациями и способствование формированию родительского сообщества;
- предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах и правах ребенка в сфере образования;
- подбор и рекомендации методических пособий и информационных материалов в помощь получателям услуг по вопросам организации раннего развития и образования ребенка;
- педагогическое и правовое просвещение родителей (законных представителей ребенка), сопровождение периода дошкольного развития ребенка;
- вовлечение родителей (законных представителей ребенка) в процесс повышения компетентности сопровождения развития детей раннего возраста;
- обучение родителей (законных представителей ребенка) простейшим приемам коррекции отклонений в физическом и (или) психическом развитии детей;
- осуществление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, испытывающим трудности в освоении основных образовательных программ, развитии и социальной адаптации (индивидуальная работа специалистов).

Цель Сектора информационного обеспечения – создание информационных систем и сетей, обеспечение их взаимодействия с информационными системами и сетями подведомственных образовательных организаций, организационное и информационное обеспечение Службы, муниципальных образовательных организаций, НКО на основе использования современных информационных технологий, координация Службы на основе использования современных программно-аппаратных средств обработки информации.

Задачи Сектора информационного обеспечения:

- организация бесперебойной работы Службы, выделенного канала сети «Интернет» и локальных компьютерных сетей, осуществление информационного обмена между организациями-партнёрами;
- реализация единого технологического подхода по внедрению и использованию современных информационных технологий для обеспечения функциональной деятельности Службы;
- обеспечение работоспособности электронного оборудования, защиты и сохранности информационных ресурсов;
- формирование программно-технической базы, внедрение интерфейсов, обеспечивающих Службу и организации-партнёры средствами для работы с информацией;
- организация эффективного использования программно-аппаратных средств;
- администрирование и сопровождение единой коммуникационной системы Службы;
- обеспечение сопровождения и развития официального сайта Службы.

Такая конфигурация Службы позволит создать для получателей услуг г. Воткинска возможность «шаговой доступности». Достоинствами такого Алгоритма построения Службы являются:

- повышение качества предоставляемых услуг, вследствие оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, испытывающим трудности в освоении основных образовательных программ, в развитии и социальной адаптации (индивидуальная работа специалистов), реализуемой Службой;
- постоянное стремление Службы к увеличению разнообразия и объема предоставляемой помощи получателям услуг высокого качества.

Содержание оказания услуг Службой составляет консультационная помощь, включающая устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет специалист Службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в т. ч. дополнительного профессионального образования. Устная консультация в Службе предполагает выбор получателем услуг любого запроса в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы специалиста Службы на вопросы получателя услуг [3].

В случае, если запрос получателя услуг лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), специалист Службы доводит до сведения получателя услуг информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью. Информация о ключевых органах и организациях будет размещена публично на стенде и в сети «Интернет» на сайте Службы (информация о контактных данных органов управления образованием, прокуратуры, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, бесплатных юридических консультаций при их наличии и т. п.).

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. В ходе консультации специалист Службы 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.). При необходимости специалист Службы может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуг 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 услуг, не осуществляется. Консультант не готовит письменного ответа на обращение получателя услуги, она 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.

Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления специалиста Службы об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не затрудняет оказание услуги. Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т. п.).

Получатель услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации специалисту Службы. Служба в ходе записи для оказания услуги предлагает, обозначает тематику консультации для более эффективного оказания услуги, не требует подробных письменных предварительных описаний проблемы. Служба предлагает выбор вида консультации (психолого-педагогической, методической либо консультационной), получатель услуг вправе просто обратиться с запросом о консультации.

Консультацию Служба оказывает как разовую услугу. Получатель ее вправе обратиться к специалисту Службы за следующей консультацией в случае, если вновь возникла такая потребность.

Оказание консультации в Службе будет предоставлено не позднее, чем в течение 10 дней со дня записи на прием к специалисту Службы и с учетом возможности выбора времени консультации. В Службе будут предоставлены, как минимум, две категории времени получения консультации: получение ее в рабочее время в рабочий день, получение ее по окончании рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий – для получателя услуг.

Служба привлекает к оказанию услуг квалифицированных работников, отвечающих требованиям к квалификации специалиста Службы. Получатель услуг вправе выбрать специалиста Службы для оказания помощи. Получатель услуг будет иметь возможность обратиться за консультацией не просто в Службу к любому лицу, а к конкретному лицу, которому он доверяет. На сайте Службы и на стендах будет размещена информация о специалистах Службы для осуществления информированного выбора получателями услуги. При этом возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного специалиста Службы для получения услуги, а по доступности возможности получить консультацию у любого квалифицированного работника в определенный срок (например, если запись для получения консультации возможна в течение двух дней, однако запись к конкретному специалисту возможна не ранее, чем через 24 дня, службой обеспечена возможность получения консультации в двухдневный срок). Услуга может быть оказана одновременно несколькими специалистами по решению Службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.

Информация, полученная специалистом в ходе оказания услуги, конфиденциальная, 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. Запись хода консультации по инициативе Службы либо консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации специалиста), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие. После оказания услуги получателю услуги будет предоставлена возможность оценить ее качество.

Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении Службы (очная консультация); либо очно по месту жительства получателя услуги (выездная консультация), либо дистанционно (дистанционная консультация). Получатели ее вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации Службой).

Ключевые требования к конкретным видам услуг определяются следующим образом.

Очная консультация. Предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ. Помещение для оказания услуги отвечает санитарным требованиям, а также обеспечивает конфиденциальность консультации. Все помещения Службы располагаются на первых этажах организаций-партнеров. Помещения Службы позволяют свободно размещать необходимое оборудование, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги; снабжены мебелью и необходимым оборудованием. Оборудование помещения для оказания услуги позволяет специалисту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте. В помещениях Службы обеспечивается возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Помещения Службы оборудованы зонами ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди; также – зонами ожидания для детей получателей услуги, оснащенные игрушками для детей разного возраста; обеспечена возможностью присутствия ребенка в помещениях Службы на время получения консультации всем получателям услуги. Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении Службы для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к специалисту, характера ребенка и других обстоятельств.

Специалисты Службы осуществляют выездную консультацию по месту жительства получателя услуги. Специалист (специалисты), по заранее сформированному заявлению получателя услуг, имеет 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 будет требовать подключения к электросети получателя услуги.

Право на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению Службы. В такие категории Службой будут включены граждане пенсионного возраста, проживающие вне мес-

та нахождения Службы; инвалиды первой и второй групп; граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности Службы. Право выбора специалиста в данном случае не реализуется. Выбор осуществляется Службой с учетом организации оказания услуг. Оказание услуги несколькими специалистами одновременно не осуществляется.

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.

Дистанционная консультация специалистами Службы будет оказываться по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Специалистами Службы получателям услуги предоставляется выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе Службы [2]. 15 телекоммуникационных сервисов позволяют осуществлять видеосвязь с получателем услуги. Также 15 телекоммуникационных сервисов осуществляют демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

Для обеспечения бесперебойной связи Служба обеспечивает бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение. Скорость Интернет-соединения в Службе позволит использование аудио– и видеосвязи, а также позволит специалисту демонстрацию необходимых материалов.

В ходе дистанционной консультации специалист будет иметь возможность оказать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса (например, объяснит, как можно включить видео, либо открыть файл – техническая помощь). Техническая помощь будет оказана любым сотрудником Службы, включая лиц, не являющихся специалистами Службы и не обладающих квалификацией таких специалистов. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Службы, то она обеспечивает скорейшее решение данных проблем и возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов от начала первоначальной консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, Служба ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

Получатели услуг являются гражданами различных категорий:

– родители (законные представители) детей;

– граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Получатели услуг получают их по собственному запросу, Служба не вправе навязывать получение услуги. Граждане обращаются за услугой по мере необходимости и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года. Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги в рамках проекта. Служба не допускает взимание платы за услуги, финансируемые из федерального бюджета.

Особые права в части получения услуг будут установлены и для других категорий получателей, например, малообеспеченных граждан, граждан с многодетными семьями, граждан из «молодых семей», неполных семей, граждан с детьми с особыми потребностями и т. п. Принадлежность получателя услуги к конкретной категории определяется Службой в соответствии с нормативными актами, устанавливающими право для соответствующих категорий граждан на получение услуг.

Количество услуг, оказываемых из средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, определяется в установленном нормативными правовыми актами порядке. Не исключается ситуация, когда для различных категорий получателей услуг будут устанавливаться различные возможности в части количества услуг, получаемых в календарном году. Число услуг, оказываемых за счет средств пожертвований, и получатели данных услуг определяются жертвователем. Количество услуг, оказываемых за счет собственных доходов Школы № 7, в составе которой создана Служба, определяется соответственно уставу Школы № 7. В ней будет создана Служба для категории получателей ус-

луг за счет средств из различных источников. При этом планируется, что деятельность Службы продолжится по завершении 2019 года, и услуги будут оказываться получателям услуг.

Служба детально планирует источники финансирования оказания услуг и в 2019 году, и в последующие годы. В случае, если отдельные категории получателей услуг будут получать услуги за собственный счет, Служба обеспечит определение цены на услуги с учетом обеспечения максимальной доступности услуг для получателей.

В случае, если определенные категории получателей услуги будут иметь сложности с доступом к предоставляемой услуге, Служба предоставит описание категорий получателей услуги, имеющих право на получение особого формата оказания услуги. Например, гражданам пенсионного возраста, проживающим вне места нахождения службы, инвалидам 1-й и 2-й групп, а также другим категориям граждан Службой будет предоставлено право на получение услуги с выездом специалиста Службы по месту жительства гражданина – получателя услуги; гражданам, воспитывающим ребенка в неполной семье и являющимся единственным законным представителем ребенка, не обучающегося в образовательной организации, будет предоставлено право на получение услуги одновременно с услугой по пребыванию и присмотру за ребенком в течение времени получения услуги и т. п.

Документы, определяющие круг получателей услуги, категории получателей услуги и права отдельных категорий в рамках получения услуги будут публично размещаться на официальном сайте Школы № 7, в составе которой создается Служба.

В ходе создания Службы Школа № 7 обеспечивает контроль за знанием специалистами, оказывающими услуги, требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания услуги.

Деятельность Службы должна соответствовать законодательству Российской Федерации, Удмуртской Республики и муниципального образования «Город Воткинск». Контроль за соответствием деятельности службы требованиям нормативных правовых актов осуществляет директор Школы № 7.

Условия 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, создаются с учетом следующих нормативно-правовых актов:

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

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

– Гражданский кодекс Российской Федерации;

– Семейный кодекс Российской Федерации;

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

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

– Итоговые значения и величина составляющих базовых нормативов затрат по государственным услугам по психолого-педагогическому сопровождению обучающихся, испытывающих трудности в освоении основных общеобразовательных программ, в развитии и социальной адаптации, отраслевые и территориальные корректирующие коэффициенты и порядок их применения на 2017 год (утв. Министерством образования и науки РФ 16 августа 2016 г. N АП-80/18вн);

– Паспорт регионального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» (Утвержден Координационным комитетом по вопросам стратегического развития и реализации приоритетных проектов при Главе Удмуртской Республики (протокол от 11 декабря 2018 года № 8));

– Государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти;

– Локальные акты, регулирующие деятельность «Городская многофункциональная консультационная служба поддержки семей, имеющих детей» в Школе №7.

Учитывая, что создание Службы является для города Воткинска – явление новое, предполагается широкая информационно-разъяснительная деятельность, направленная на доведение до получателей услуг информации об их возможностях обращаться за получением услуг, в различной форме в соответствии с законодательством Российской Федерации. Широкое информирование с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов увеличит эффективность реализации проекта.

Школа № 7 города Воткинска обеспечивает размещение документов, связанных с работой Службы, а также контактных данных Службы, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания услуг (при наличии) и другую необходимую информацию на официальных сайтах в сети «Интернет» всех организаций-партнеров проекта, на сайте Муниципального Образования «Город Воткинск».

Организация работы Службы будет проводиться с использованием информационной системы, интегрированной с федеральным порталом (при его наличии) и обеспечивающей возможности электронной записи для получения услуг, оценки предоставленных услуг получателями, что повысит удобство получателей услуг и сократит для них организационные издержки в связи с необходимостью выполнить ряд процедур для получения услуги. Использование системы будет осуществляться по мере ввода в эксплуатацию.

Учитывая необходимость обеспечить доступность услуги для всех граждан, Служба обеспечивает возможность дистанционного получения услуги.

Модель оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, имеющим детей в «Городской многофункциональной консультационной службы поддержки семей, имеющих детей» представлена на рис. 2.

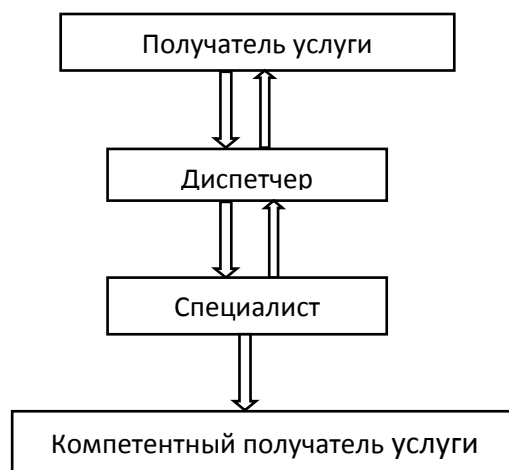


Рис. 2. Концептуальная схема организации оказания услуги по «принципу одного окна»

Цель: создание условий, направленных на повышение компетентности родителей в области воспитания детей.

Задачи:

- создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет;
- поддержка инициатив родительских сообществ, некоммерческих организаций, направленных на конструктивное вовлечение родителей 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.

Важная задача Службы – оказание услуг, которые будут оценены их получателями как услуги с высоким уровнем качества.

Формат организации оказания услуг по «принципу одного окна» позволяет получателям услуг оставлять свои отзывы и осуществлять оценку качества оказания услуг. По итогам оказания каждой услуги диспетчер будет предлагать получателю услуги оценить ее качество (ответив на серию вопросов: простота записи для получения услуги, «длина очереди», соблюдение сроков записи для получения услуги, соответствие реального времени работы специалиста установленному Службой времени, качество работы специалиста, качество работы лиц, обеспечивающих техническое сопровождение получения услуги, и т. п.).

Получение услуги не будет требовать от получателя существенных временных затрат (на подачу заявлений, заполнение документов и т. п.). Будет обеспечено несколько форм получения услуги, выбор между которыми осуществляет получатель услуги: очная услуга по месту нахождения службы, очная услуга с выездом специалиста службы к получателю, дистанционное оказание услуги посредством различных каналов связи. Запись для получения услуги по «принципу одного окна» будет простой для получателя, время ожидания для получения услуги с момента обращения за ней («очередь») будет минимальным. Услуга будет оказана своевременно, в установленный срок – не более 10 дней со дня записи, что обеспечено достаточным количеством специалистов Службы.

Обеспечить повышение квалификации – важная составляющая часть организации Службы. Будет организовано получение согласия специалистов на размещение на сайте Школы № 7 информации о своем образовании, квалификации и опыте работы. Будет обеспечена возможность выбора получателем услуги конкретного специалиста, оказывающего услугу. При этом в случае, если оказание услуги данным конкретным специалистом в течение короткого срока невозможно, но при этом имеется возможность в короткий срок получить услугу у другого специалиста, такая ситуация не будет рассматриваться как превышение времени ожидания оказания услуги, определенного Службой.

Специалисты Службы не позднее мая 2019 года должны также пройти обучение по вопросам оказания услуг, в форме повышения квалификации, и далее – такое повышение квалификации будет регулярным, не реже одного раза в три года. 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 обучения будет учитывать специфику оказываемой услуги, а также тот факт, что получателями услуги являются родители, законные представители, иные лица из числа получателей услуги (а не дети).

Специалисты будут иметь право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

Для оказания услуг будут выделены отдельные помещения для приема граждан. Помещения будут соответствовать санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, оборудованы необходимой мебелью.

Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги обеспечивается конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Службы.

Служба должна быть оснащена оборудованием для оказания услуг в дистанционной форме. Технические характеристики оборудования позволят обеспечивать видеосвязь с получателями услуги высокого качества. Служба будет иметь возможность оказывать услуги по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста Службы.

При оказании услуг в дистанционной форме будут осуществляться техническая поддержка и консультирование получателей услуг, имеющих сложности с использованием средств связи, необходимых для получения дистанционной услуги. Для обеспечения этой деятельности в проекте предусмотрены должности инженера-электроника, инженера-программиста (программиста).

Будет обеспечено создание мобильной службы, предполагающее выезд к отдельным категориям получателей услуги с целью ее оказания. Лицо, обеспечивающее в таком случае перевозку специалиста службы для оказания услуги, не должно соответствовать описанным выше требованиям к специалистам службы. Для обеспечения этого вида деятельности в проекте будет введен диспетчер образовательного учреждения.

Введенные должности, координируемые заведующим консультационной службы, позволят иметь простую для получателя услуги систему записи, а также предоставлять техническую возможность получателю оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги. Будет обеспечено оказание услуг с использованием информационной системы, интегрированной с федеральным порталом (по мере введения в действие).

Таким образом, обоснование устойчивости функционирования Службы после окончания финансирования подтверждается следующими данными. Существуют 15 подготовленных площадок, оборудованных для оказания психолого-педагогических, методических и консультационных услуг. Создано нормативно-правовое обеспечение функционирования модели «Городская многофункциональная консультационная служба поддержки семей, имеющих детей», подготовлен компетентный

вспомогательный персонал и обучены специалисты Службы. Привлечение социально-ориентированных некоммерческих организаций обеспечит возможность подготовки грантовых заявок и участие в конкурсных отборах на финансирование проекта из внебюджетных источников.

* * *

1. Указ Президента РФ от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 год».
2. Окулова Л.П. Компьютер как эффективное средство обучения при проектировании комфортного и безопасного образовательного процесса // В мире научных открытий. Красноярск: Научно-инновационный центр, 2014. №5.1(53) (Социально-гуманитарные науки). С. 425-433.
3. Окулова Л.П., Мелекесова Р.М. Эргономическая компетентность современных педагогов как условие создания комфортной учебной среды школы // Молодежь. Наука. Современность: V Всерос. науч.-практ. конф. с международ. участием (10 апреля 2018 г.): сб. ст. / филиал ФГБОУ ВО «УдГУ» в г. Воткинске; науч. ред. Н.Н. Сергеев. Ижевск: Изд. центр «Удмуртский университет», 2018. С. 107-111.

Поступила в редакцию 11.03.2019

Ерофеева Нина Юрьевна, профессор, доктор педагогических наук,
Заслуженный работник высшей школы Российской Федерации,
профессор кафедры педагогики и педагогической психологии
ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет»
426034, Россия, г. Ижевск, ул. Университетская, 1
E-mail: ninaerfeeva@rambler.ru

Мелекесова Роза Муслухетдиновна, кандидат педагогических наук, директор
МБОУ Средняя общеобразовательная школа № 7 «Кадетская школа им. М.Т. Калашникова» (Школа № 7)
427440, Россия, Удмуртская Республика, г. Воткинск, ул. 1905 года, 17
E-mail: melekesov@gmail.com

Окулова Лариса Петровна, кандидат педагогических наук, доцент,
доцент кафедры педагогики и социальных технологий
Филиала ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет» в г. Воткинске
427438, Россия, Удмуртская Республика, г. Воткинск, ул. Расковой, 1а
E-mail: lokulova@yandex.ru

N.Yu. Erofeeva, R.M. Melekesova, L.P. Okulova

THE MODEL OF THE MUNICIPAL MULTIFUNCTIONAL CONSULTING SUPPORT SERVICE FOR FAMILIES HAVING CHILDREN: ITS ESSENCE, COMPONENTS, AND CONTENTS

DOI: 10.35634/2412-9550-2019-29-2-200-211

The article is the first to substantiate theoretically the model of the municipal multifunctional consulting support service for families having children, in an educational organization of a minor town. The model consists of three sections working on the “one window” principle. It suggests the components and complex supply for the work of the Service with the possibility to provide not less than 20 000 consultations for consumers a year. The developed algorithm of establishing the Service includes four stages and outlines the key requirements for particular services such as face-to-face, distant and in-home ones. The article reasons the model of providing psycho-pedagogical, methodical and consulting services for citizens having children aimed at increasing parental competence in the sphere of upbringing children. And it definitely proves the stability of functioning after the end of federal budget financing in 2019 and further service provision in the coming years.

Keywords: model, family support, “one window” principle, service consumer, the Service specialist.

Erofeeva N.Yu., Doctor of Pedagogy, Professor at Department of Pedagogy and Pedagogical Psychology
Udmurt State University
Universitetskaya st., 1, Izhevsk, Russia, 426034
E-mail: ninaerfeeva@rambler.ru

Melekesova R.M., Candidate of Pedagogy, Director
Cadet School No. 7 named after M.T. Kalashnikov
1905 goda st., 17, Votkinsk, Udmurt Republic, Russia, 427440
E-mail: melekesov@gmail.com

Okulova L.P., Candidate of Pedagogy, Associate Professor at Department of Pedagogy and Social Technologies
Branch of Udmurt State University in Votkinsk
Raskovoy st., 1a, Votkinsk, Udmurt Republic, Russia, 427438
E-mail: lokulova@yandex.ru