

**Рекомендации по совершенствованию мероприятий по поддержке центров (служб) психолого-педагогической, диагностической и консультационной помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет**

Рекомендации разработаны для специалистов центров (служб) психолого-педагогической, диагностической и консультационной помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет (далее – центры), а также могут быть использованы в деятельности органов государственной власти субъектов Российской Федерации и общеобразовательных организаций и дошкольных образовательных организаций, если в них созданы центры.

Рекомендации разработаны с привлечением экспертов, сопровождающих методическую и экспертно-консультационную поддержку деятельности центров (служб) оказания психолого-педагогической, диагностической и консультационной помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет, преимущественно не посещающих дошкольные образовательные организации (далее – услуги помощи, родители). Рекомендации разработаны с учетом итогов работы «горячей линии» методического и экспертно-консультационного сопровождения деятельности организаций-победителей отбора в 2020 году, данных мониторинга результативности реализации гранта и выполнения проектов по созданию центров (служб) психолого-педагогической, диагностической и консультационной помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет, представлены для экспертного обсуждения (очно-заочного) и в ходе общественно-профессионального обсуждения реализации гранта центров (служб) психолого-педагогической, диагностической и консультационной помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет в 2020 году в формате семинара, и доработаны с учетом поступивших замечаний и предложений.

Основной для оказания услуг помощи родителям является часть 3 статьи 64 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), которая включает важную гарантию родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающую получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, в виде права на получение методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи без взимания платы, которая направлена на обеспечение качества дошкольного образования, получаемого в форме семейного образования.

Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающие получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, имеют право на получение методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи (далее – помощь) без взимания платы, в том числе в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях, если в них созданы соответствующие консультационные центры. Обеспечение предоставления таких видов помощи осуществляется органами государственной власти субъектов Российской Федерации, предоставление помощи является расходным обязательством регионального уровня. Другие категории родителей (законных представителей) обучающихся также могут быть заинтересованы в получении подобной помощи, однако в их отношении право на бесплатное получение помощи не предусмотрено законодательством и может быть дополнительно предусмотрено органами государственной власти субъекта Российской Федерации при формировании системы оказания услуг помощи родителям в регионе, либо организовано в рамках центров в качестве услуг в составе приносящей доход деятельности.

## **Часть первая. Рекомендации по совершенствованию мероприятий по поддержке центров для органов государственной власти субъектов Российской Федерации**

Рекомендуется разработка методических рекомендаций к стандартам оказания услуг помощи родителям в части применения требований по качеству и количеству услуг и реализация мероприятий, направленных на совершенствование качества оказываемых центрами услуг помощи для достижения установленных показателей.

Рекомендуется реализация мероприятий, направленных на развитие центрами групповых форм оказания услуг помощи родителям, включая разработку методического и информационного обеспечения групповых форм оказания помощи, в том числе совместной деятельности родителей с детьми при сопровождении консультантом.

Рекомендуется принять методику определения нормативных затрат на оказание услуг психолого-педагогической, консультационной и методической помощи в целях обеспечения финансовой устойчивости деятельности консультационных центров (служб). Родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающие получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, имеют право на получение психолого-педагогической, методической, диагностической и консультационной помощи (далее – помощь) без взимания платы, в том числе в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях, если в них созданы соответствующие консультационные центры. Обеспечение предоставления таких видов помощи осуществляется органами государственной власти субъектов Российской Федерации, предоставление помощи является расходным обязательством регионального уровня. Другие категории родителей (законных представителей) обучающихся также могут быть заинтересованы в получении подобной помощи, однако в их отношении право на бесплатное получение помощи не предусмотрено законодательством.

Таким образом, федеральное законодательство содержит такое расходное обязательство субъектов Российской Федерации, как обеспечение предоставления помощи соответствующим категориям граждан, в рамках специально образованных для этого консультационных центров, которые могут быть созданы в том числе как структурное подразделение уже существующих образовательных организаций.

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-правовому регулированию в установленных сферах деятельности.

Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи внесены в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам. Решением Министерства финансов Российской Федерации о согласовании или об отказе в согласовании с указанием причины отказа реестровой записи, сформированной (измененной) федеральным органом исполнительной власти при формировании и ведении общероссийских базовых (отраслевых) и федеральных перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг и работ от 6 августа 2019 г. № 7442801250 в государственной интегрированной информационной системе управления

общественными финансами «Электронный бюджет» было согласовано внесение изменения в Общероссийский базовый (отраслевой) перечень (классификатор) государственных и муниципальных услуг, а также добавлена бесплатная услуга «Методическая, психолого-педагогическая, диагностическая и консультативная помощь», код базовой услуги – № БЖ35, по виду деятельности «Дошкольное образование», реестровая запись с временным уникальным номером – 05000100010000000200100.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 июня 2019 года №784 внесены изменения в перечень общественно полезных услуг. Указанным Постановлением Правительства в пункт 10 перечня общественно полезных услуг внесена психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) детей. Постановлением Правительство Российской Федерации от 10 марта 2020 года № 256 внесены изменения в Приложение 3 к Правилам принятия решения о признании социально ориентированной некоммерческой организации исполнителем общественно полезных услуг, в частности пункт 10 дополнен абзацем о включении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а пункт 15 указанных Правил дополнен словами «в том числе проведение консультативных и просветительских мероприятий».

Данные изменения нормативных правовых актов обеспечивают возможность органам государственной власти субъектов Российской Федерации формировать нормативные затраты на оказание указанных услуг, а также включать услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в государственные задания на оказание государственных услуг.

Услуги иным категориям граждан, не имеющим права на бесплатное получение услуги, могут оказываться в форме приносящей доход деятельности, либо за счет средств пожертвований, если пожертвования на подобные цели поступят организации. В случае оказания услуг как вида приносящей доход деятельности определение стоимости услуги осуществляется организацией с учетом требований гражданского законодательства, включая требования о некоммерческих организациях и автономных учреждениях.

Нормативные затраты на оказание государственных услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи определяются исходя из содержащейся в общероссийских базовых (отраслевых) перечнях (классификаторах) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, характеризующих объем государственной (муниципальной) услуги, и показателей, отражающих содержание и (или) условия (формы) оказания государственных (муниципальных) услуг.

Нормативные затраты на оказание государственных услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи определяются в расчете на человеко-час по каждому виду услуг.

При определении нормативных затрат рекомендуется применять нормы материальных, технических и трудовых ресурсов, используемых для оказания государственной услуги, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными документами Минпросвещения России, нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе актами органов государственной власти и местного самоуправления, строительными и санитарными нормами и правилами, с учетом показателей форм федерального статистического наблюдения, с учетом данных федеральной службы государственной статистики в соответствии с примерными образовательными программами и приоритетами государственной политики в данной сфере.

Рекомендуемый перечень составляющих нормативных затрат включает в себя следующие элементы:

1	Затраты на оплату труда и начисления на выплаты по оплате труда специалистов службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – специалисты) и других работников образовательной организации, непосредственно связанных с оказанием государственной услуги, включая страховые взносы в Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд социального страхования Российской Федерации и Федеральный фонд обязательного медицинского страхования, страховые взносы на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в соответствии с трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права
2	Затраты на приобретение материальных запасов и особо ценного движимого имущества, потребляемых (используемых) в процессе оказания государственной услуги с учетом срока полезного использования
3	Затраты на приобретение методической литературы, периодических изданий, издательских и полиграфических услуг, электронных изданий, непосредственно связанных с оказанием государственной услуги
4	Затраты на повышение квалификации специалистов, в том числе связанные с наймом жилого помещения, и дополнительные расходы, связанные с проживанием вне места постоянного жительства (суточные) специалистов на время повышения квалификации, за исключением затрат на приобретение транспортных услуг
5	Затраты на проведение специалистами периодических медицинских осмотров
6	Затраты на коммунальные услуги, в том числе затраты на холодное и горячее водоснабжение и водоотведение, теплоснабжение, электроснабжение, газоснабжение и котельно-печное топливо
7	Затраты на содержание объектов недвижимого имущества (в том числе затраты на арендные платежи)
8	Затраты на содержание объектов особо ценного движимого имущества
9	Затраты на приобретение услуг связи, в том числе затраты на местную, междугороднюю и международную телефонную связь, Интернет
10	Затраты на приобретение транспортных услуг, в том числе на проезд специалистов до места прохождения повышения квалификации и обратно
11	Затраты на оплату труда и начисления на выплаты по оплате труда работников организаций по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, которые не принимают непосредственного участия в оказании государственной услуги (административно-хозяйственного и иных работников, осуществляющих вспомогательные функции), включая страховые взносы в Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд социального страхования Российской Федерации и Федеральный фонд обязательного медицинского страхования, страховые взносы на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в соответствии с трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права

Исходя из практики реализации проектов развития центров, целесообразно продолжать реализацию мероприятий по развитию материально-технической базы центров. Такое развитие выражается в улучшении условий предоставления услуг помощи родителям как одного из аспектов качества услуг.

Исходя из практики работы центров, рекомендуется разработать отдельные методические рекомендации для центров по вопросам кадрового обеспечения оказания услуг помощи родителям, в частности, рассмотрев такие возможности как заключение трудовых договоров по основному месту работы и по совместительству, возложение дополнительных обязанностей в порядке совмещения должностей, а также привлечение исполнителей на основании гражданско-правовых договоров возмездного оказания услуг, в том числе с гражданами, имеющими статус индивидуальных предпринимателей и самозанятых, а также с юридическими лицами. Рекомендуется, чтобы в документе были подробно освещены все достоинства и недостатки перечисленных вариантов, описаны риски как для организации, в части переквалификации гражданско-правового договора в трудовой и в части нарушения требований законодательства о закупках товаров, работ, услуг, так и для исполнителя по договорам гражданско-правового характера. Документ рекомендуется снабдить сравнительной таблицей вариантов и алгоритмом выбора подходящего варианта, а также чек-листом рисков для каждого варианта кадрового обеспечения.

Исходя из практики работы центров, рекомендуется разработать отдельные методические рекомендации для центров по вопросам методического и информационного обеспечения работы центров, в том числе включая вопросы прав на результаты интеллектуальной деятельности и их использования в рамках работы центров.

Рекомендуется продолжать работу по повышению квалификации сотрудников центров, включая как повышение квалификации консультантов (специалистов) по содержательным вопросам работы с родителями при оказании услуг помощи, так и повышение квалификации административных работников центров, занятых в организации деятельности центра, оказания услуг помощи, в организации приносящей доход деятельности, обеспечении центра кадрами, материально-технической базой, информационными и методическими ресурсами.

Рекомендуется разработка методических рекомендаций в части оплаты труда работников центров, с учетом нормирования их рабочего времени, уровня их квалификации и стимулирования достижения показателей эффективности труда.

Рекомендуется разработка примерной формы эффективного контракта с руководителем центра, со специалистом (консультантом) центра, с уточнением должностных обязанностей, показателей и критериев эффективности, для использования в качестве методической разработки центрами.

Рекомендуется реализация мероприятий, направленных на формирование в составе центров библиотек, ресурсных центров для родителей, укомплектованных литературой и иными информационными ресурсами по вопросам образования детей (их обучения и воспитания), раннего развития, коррекции отклонений в развитии ребенка, различных видов помощи ребенку, имеющему трудности в освоении образовательных программ и развитии. При этом библиотеки, ресурсные центры могут представлять собой не только набор ресурсов, доступных для родителей, но и разработку удобной и понятной системы навигации и выбора качественных и проверенных ресурсов, созданных с высокой степенью профессионализма. Экспертная работа по отбору ресурсов и формированию системы навигации может осуществляться как центрами в пределах юридического лица, так и в рамках сетевого взаимодействия.

Рекомендуется разработка методических рекомендаций о способах учета мнения родителей, получивших услугу помощи, и вариантах оценки как качества оказанной услуги в части содержания консультации и его соответствия запросу, так и условий оказания услуги в части времени ожидания, удобства записи, комфортности зоны ожидания и подобных условий. Методические рекомендации должны включать в себя несколько различных механизмов оценивания, что позволило бы выбирать подходящие механизмы и использовать их в реальной деятельности центров по итогам оказания услуг помощи для оценки родителями качества полученной услуги по ряду ключевых критериев.

### **Часть вторая. Рекомендации по совершенствованию мероприятий по поддержке центров для специалистов центров – административных работников, в том числе руководителей**

Участие административных работников в совершенствовании мероприятий по поддержке центров рекомендуется осуществлять в следующих формах:

- выработка позиции центров по вопросам кадровых, информационных, методических, финансовых, материально-технических дефицитов в работе центров, доведение этой позиции (в том числе в форме предложений) до сведения органов государственной власти и местного самоуправления,

- выступление с докладами, сообщениями и в иных формах на круглых столах, заседаниях, конференциях, посвященных деятельности центров и ее совершенствованию, мерам поддержки центров,

- участие в разработке эффективных контрактов со специалистами – административными работниками центров, в том числе выработка предложений по критериям оценки эффективности труда,

- разработка программы развития центра.

Программу развития центра рекомендуется рассматривать как ключевой интегрирующий документ, объединяющий и регламентирующий мероприятия по поддержке центров, развитию их деятельности, совершенствованию практик их работы, осуществляемые на всех уровнях регулирования (включая деятельность для выполнения мероприятий в рамках государственных и муниципальных программ, в рамках соглашений в связи с получением грантов, субсидий, в рамках соглашений в связи с реализацией благотворительных программ для центров, в рамках деятельности собственно центров, осуществляемой за счет средств центров).

При формировании программ развития центров рекомендуется учитывать актуальные направления и перспективы развития центров (служб) психолого-педагогической, диагностической и консультационной помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет, преимущественно не посещающих дошкольные образовательные организации.

Актуальные направления и перспективы развития центров (служб) психолого-педагогической, диагностической и консультационной помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет, преимущественно не посещающих дошкольные образовательные организации:

1. Исходя из практики реализации проектов развития центров, перспективным направлением и инструментом развития центров является сетевое взаимодействие и различные варианты сотрудничества. Рекомендуется рассматривать возможности сетевого взаимодействия для расширения методических, материально-технических, кадровых, организационных возможностей центров.
2. Актуальным направлением является включение развивающихся центров в качестве элемента эффективной межведомственной системы родительского просвещения и

семейного воспитания в Российской Федерации (указ Президента Российской Федерации № 204 от 7 мая 2018 года).

3. Перспективным направлением в целях повышения доступности помощи родителям, оказываемой центрами, повышения удобства получения такой помощи, особенно для родителей, проживающих вне пределов транспортной доступности центров, является расширение использования дистанционных технологий связи, развитие мобильных сервисов.
4. Актуальным направлением развития центров является оказание услуг помощи родителям детей с ограниченными возможностями здоровья и особыми образовательными потребностями на высоком уровне качества. Родители таких детей нуждаются в высокой квалификации консультантов центров, возможно, нуждаются в большем объеме предоставляемой помощи в связи со сложностями, которые могут возникать у их ребенка в образовании, развитии по причине объективных обстоятельств; повышение качества содержания оказываемой помощи, удовлетворенности родителей услугами помощи важно в том числе в качестве меры, обеспечивающей равные права всех детей на качественное образование, меры профилактики неуспешности детей.
5. В целях совершенствования механизмов государственного управления в сфере образования в ходе создания и деятельности центров перспективным направлением является разработка и использование единой системы критериев/показателей качества оказываемых услуг и мониторинговых процедур на всех уровнях образовательной системы Российской Федерации: федеральном, региональном, муниципальном и уровне организации.
6. Одним из эффективных способов организации предоставления помощи категориям граждан, имеющим право на бесплатное ее получение, является формирование субъектами Российской Федерации государственного задания для государственных учреждений субъектов Российской Федерации путем включения в него услуги помощи для такой категории потребителей услуги, как родители (законные представители), обеспечивающие получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования. При создании центров в составе муниципальных образовательных организаций перспективной является разработка иных механизмов финансирования оказания услуг помощи, включая конкурсное распределение в рамках программного финансирования, использование системы сертификатов персонифицированного финансирования и иных способов по усмотрению субъекта Российской Федерации. 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 и местного самоуправления.
7. Актуальным направлением работы центров, организовавших оказание услуг помощи родителям в рамках полученных государственных (муниципальных) заданий, грантов, может стать развитие приносящей доход деятельности, в том числе платных услуг помощи тем категориям родителей, которые не вошли в группу имеющих право на бесплатное получение помощи в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и решениями органов государственной власти субъектов Российской Федерации. Данное направление позволяет решить такие ключевые задачи в деятельности центров, как обеспечение доступности услуг помощи для тех родителей, для которых предоставление таких услуг не профинансировано за счет средств бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, обеспечение объема работы для консультантов центра и возможностей для профессионального развития в связи с увеличением многообразия ситуаций оказания помощи, обеспечение

дополнительных финансовых ресурсов для центра, следовательно, дополнительных возможностей по развитию центра, в том числе по разработке программы развития центра за счет данных средств, в целях роста качества оказываемых услуг помощи (в том числе и оказываемых бесплатно для родителей услуг).

При формировании программ развития центров руководителям и иным административным работникам центров рекомендуется учитывать предложения по совершенствованию мероприятий программ развития центров по поддержке центров (служб) психолого-педагогической, диагностической и консультационной помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет, преимущественно не посещающих дошкольные образовательные организации. Перечень предложений является рекомендательным и должен использоваться с учетом особенностей деятельности центра, включая запросы родителей в части состава и качества услуг помощи, особенностей кадровой, информационной, методической базы центра, финансовые и материально-технические условия деятельности центра.

Предложения по совершенствованию мероприятий программ развития центров по поддержке центров (служб) психолого-педагогической, диагностической и консультационной помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет, преимущественно не посещающих дошкольные образовательные организации:

1. Рекомендуется включение такого мероприятия, как разработка и утверждение стандартов оказания услуг помощи родителям в части требований по качеству и количеству услуг и реализация мероприятий, направленных на совершенствование качества оказываемых центрами услуг помощи для достижения установленных показателей.
2. Рекомендуется осуществлять организацию предоставления услуги с учетом необходимости обеспечения доступности услуги для всех родителей, которые обеспечивают получение дошкольного образования ребенком в семейной форме, независимо от их места проживания на территории субъекта Российской Федерации. Исходя из этого рекомендуется реализация мероприятий по поддержке центров в организации дистанционного формата предоставления услуги помощи, организации предоставления выездных услуг помощи. Для этого рекомендуется как обеспечить необходимое техническое оснащение центра, так и построить данную работу с учетом возможности выбора каналов связи, удобных для родителей (законных представителей). При этом допускается рекомендовать родителям тот или иной выбор в зависимости от типа запрашиваемой ими услуги помощи. Рекомендуется также формирование мобильных служб центров и иных вариантов выездного оказания услуг. Мероприятия, направленные на достижение таких результатов, эффективно повысят качество и доступность помощи родителям.
3. Рекомендуется предусмотреть перечень мероприятий, направленных на развитие центрами групповых форм оказания услуг помощи родителям, включая разработку методического и информационного обеспечения групповых услуг помощи. Рекомендуется при этом получить оценку родителями оказываемых групповых услуг помощи и их предложения по совершенствованию данных услуг, и учесть результаты этой оценки и предложения для совершенствования оказания групповых услуг помощи.
4. Рекомендуется включение такого мероприятия, как работа по сбору, анализу и оценке практик сетевого взаимодействия в деятельности центров и деятельности по оказанию иных видов помощи родителям детей за пределами центров. Итогом целесообразно закрепить выбор эффективных для центра практик и моделей сетевого взаимодействия, а также разработку дорожной карты центра по поиску партнеров и внедрению сетевого взаимодействия для улучшения качества услуг помощи родителям.



5. Исходя из практики реализации проектов развития центров, целесообразно включать в пределах имеющихся возможностей мероприятия по развитию материально-технической базы центров. Такое развитие должно отражаться на улучшении условий предоставления услуг помощи родителям как одного из аспектов качества услуг. Рекомендуется рассматривать такие направления развития, как улучшение условий при ожидании получения услуги помощи, улучшение системы записи (электронной записи) для получения услуги, обеспечение возможности выездного оказания услуг, обеспечение качественного дистанционного оказания услуг, обеспечение оборудования для широкого спектра оказания услуг в помещении центра, обеспечение возможностей для индивидуальных и групповых услуг помощи.
6. Рекомендуется включить такое мероприятие, как оценка родителями помещений центров и оборудования центров в части достаточности для оказания качественных услуг помощи, в части доступности для получения помощи такими категориями граждан, как лица с ограниченными возможностями здоровья, лица, не имеющие возможности выезда в помещение центра. Рекомендуется разработка и реализация мероприятий, направленных на повышение удовлетворенности родителей материально-техническим оснащением центров.
7. Исходя из практики работы центров, рекомендуется провести анализ кадрового обеспечения оказания услуг помощи родителям, в частности, выполнить сравнительный анализ таких возможностей, как заключение трудовых договоров по основному месту работы и по совместительству, возложение дополнительных обязанностей в порядке совмещения должностей, а также привлечение исполнителей на основании гражданско-правовых договоров возмездного оказания услуг, в том числе с гражданами, имеющими статус индивидуальных предпринимателей и самозанятых, а также с юридическими лицами. С учетом достоинств и недостатков перечисленных вариантов, рисков как для организации, в части переквалификации гражданско-правового договора в трудовой и в части нарушения требований законодательства о закупках товаров, работ, услуг, так и для исполнителя по договорам гражданско-правового характера рекомендуется оценить выбор варианта кадрового обеспечения, при необходимости внести изменения.
8. Рекомендуется реализация мероприятий по разработке и установлению квалификационных требований к специалистам (в том числе консультантам) центра, установлению требований к квалификации исполнителя услуг в случае заключения гражданско-правовых договоров.
9. Исходя из практики работы центров, рекомендуется провести анализ методического и информационного обеспечения работы центра, с мероприятиями по их усовершенствованию, при необходимости, а также провести обучение для работников центров по вопросам прав на результаты интеллектуальной деятельности и их использования в рамках работы центров.
10. Рекомендуется проводить мероприятия по повышению квалификации сотрудников центров, включая как повышение квалификации консультантов по содержательным вопросам работы с родителями при оказании услуг помощи, так и повышение квалификации административных работников центров, занятых в организации деятельности центра, оказания услуг помощи, в организации приносящей доход деятельности, обеспечении центра кадрами, материально-технической базой, информационными и методическими ресурсами. Рекомендуется принять и закрепить решением организации правило регулярного прохождения сотрудниками центров повышения квалификации по профилю своей деятельности. При этом целесообразно учитывать, что оказание услуг помощи – это особый вид деятельности, который не совпадает с деятельностью по реализации образовательной программы либо по

разработке методических материалов. Содержание повышения квалификации должно учитывать специфику оказываемой услуги помощи, а также тот факт, что получателями услуги являются родители, законные представители (не дети).

11. Рекомендуется провести анализ законности и эффективности системы оплаты труда работников центров, нормирования их рабочего времени, установленного уровня их квалификации и системы стимулирования достижения показателей эффективности труда. При необходимости следует предусмотреть совершенствование оплаты и нормирования труда – с тем, чтобы обеспечивался достойный уровень оплаты труда (не ниже среднего размера оплаты труда в общеобразовательных организациях), чтобы нормирование рабочего времени и стимулирование работников было направлено не только на оказание услуг помощи, но и решало задачи развития центра (включая разработку методических и обучающих материалов), стимулировало повышение квалификации работников.
12. Рекомендуется разработка анализа трудовых договоров с работниками центра на предмет реализации принципов эффективного контракта с руководителем центра, с консультантом центра, с другими специалистами центра, с уточнением должностных обязанностей, показателей и критериев эффективности.
13. В пределах имеющихся ресурсов рекомендуется реализация мероприятий, направленных на формирование в составе центров библиотек, ресурсных центров для родителей, укомплектованных литературой и иными информационными ресурсами по вопросам образования детей (их обучения и воспитания), раннего развития, коррекции отклонений в развитии ребенка, различных видов помощи ребенку, имеющему трудности в освоении образовательных программ и развитии. При этом библиотеки, ресурсные центры могут представлять собой не только набор ресурсов, доступных для родителей, но и разработку удобной и понятной системы навигации и выбора качественных и проверенных ресурсов, созданных с высокой степенью профессионализма. Экспертная работа по отбору ресурсов и формированию системы навигации может осуществляться как центрами в пределах юридического лица, так и в рамках сетевого взаимодействия.
14. Рекомендуется реализация такого мероприятия, как разработка официального сайта центра в сети Интернет, с удобной структурой, интуитивно понятной системой навигации, с размещением ключевой информации о деятельности центра и ключевых документов центра оперативно, с возможностью электронной записи для получения услуги помощи, с доступными дистанционно информационными ресурсами для родителей, с разделом часто задаваемых вопросов родителей, в котором будут описаны ключевые проблемы и варианты их решения, и другой информацией.
15. Рекомендуется реализация такого мероприятия, как разработка и утверждение пошаговых инструкций (алгоритмов действий, правил поведения) для консультантов центров на случай реализации сложных и конфликтных ситуаций в работе — таких, как ситуации конфликта между родителями (законными представителями) ребенка, ситуации злоупотребления ими своими правами, либо пренебрежения исполнением обязанностей законного представителя ребенка, ситуации конфликта законных представителей ребенка с другими совместно проживающими гражданами, членами семьи ребенка, с организациями, оказывающими услуги ребенку (образовательными организациями, организациями отдыха и оздоровления, физкультурно-спортивными организациями, медицинскими организациями).
16. Рекомендуется реализация такого мероприятия, как разработка и утверждение пошаговых инструкций (алгоритмов действий, правил поведения) для консультантов центров на случай выявления имеющегося нарушения прав и законных интересов детей, возникновения ситуаций, представляющих угрозу жизни и здоровью детей.

17. Предлагается включить мероприятия по оценке разработанной документации центров и (или) разработке документации центров по вопросам работы с персональными данными и по обучению сотрудников центров особенностям работы с персональными данными в ходе оказания услуг помощи родителям.
18. Исходя из опыта работы центров, рекомендуется реализация мероприятий по разработке удобной и эффективной системы оформления получения услуги помощи родителями (включая механизмы записи, отмены записи, случаев отказа в предоставлении услуги помощи и т.п.), а также разработка/ выбор программного обеспечения, позволяющего формировать удобную и интуитивно понятную дистанционную запись для получения услуги помощи, а также отчетную документацию об оказании услуг помощи родителям. 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.
19. Могут быть рекомендованы мероприятия по широкой информационно-разъяснительной деятельности, направленной на доведение до родителей информации об их возможностях обращаться за получением услуг, в различной форме в соответствии с законодательством Российской Федерации. 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 другую необходимую информацию на официальном сайте в сети Интернет. Рекомендуется подготовить и оформить информационные стенды в помещении организации, подготовить раздаточные материалы с информацией для родителей, сформировать пояснительные материалы для родителей для размещения на сайте, включая размещение с возможностью сохранения информации с сайта.
20. Рекомендуется разработать способы учета мнения родителей, получивших услугу помощи, и варианты оценки как качества оказанной услуги в части содержания консультации и его соответствия запросу, так и условий оказания услуги в части времени ожидания, удобства записи, комфортности зоны ожидания и подобных условий.

### **Часть третья. Рекомендации по совершенствованию мероприятий по поддержке центров для специалистов центров – консультантов центров**

Консультанты центров могут принять участие в разработке рекомендаций по совершенствованию мероприятий по поддержке центров. Рекомендуются следующие формы участия:

- выработка единой позиции консультантов по вопросам кадровых, информационных, методических, финансовых, материально-технических дефицитов в работе центров, доведение этой позиции (в том числе в форме предложений) до сведения руководителей центров, органов государственной власти и местного самоуправления,
- выступление с докладами, сообщениями и в иных формах на круглых столах, заседаниях, конференциях, посвященных деятельности центров и совершенствованию их деятельности, мерам их поддержки,

- участие в разработке перспективных планов повышения квалификации консультантов, либо выработка предложений для руководителей центров по этому вопросу.

Актуальные направления и перспективы развития деятельности центров (служб) психолого-педагогической, диагностической и консультационной помощи родителям с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет, преимущественно не посещающих дошкольные образовательные организации.

1. Рекомендуется осуществлять развитие деятельности центров с учетом особенностей современных родителей. По данным последних исследований, для современных родителей характерны: ответственность и вовлеченность, сверхконтроль, обыскувание «естественных» процессов воспитания и ухода, отделенность от прародительского опыта (собственные травмы, недоступность, мода и т. д.), самообразование и обучение, интерес к экспертному знанию, тревога и сомнения в последствиях своих решений. Современные родители отдают предпочтение следующим способам коммуникации: оперативность, индивидуализированность, личный контакт, доступность (в удобное время, дистанционный и очный формат). При этом некоторые формы теряют актуальность (раздаточные материалы, дни открытых дверей).
2. При консультировании современных родителей рекомендуется руководствоваться следующими принципами: диалог, а не патернализм; личный опыт, а не чужие идеи; повышение самооценки; обмен опытом между равными, а не усвоение экспертного знания.
3. Особенно важным становится сориентировать родителей в том, как развиваются дети, научить проверять достоверность информации, повысить доверие к собственным компетенциям, показать имеющийся опыт под новым углом, дать возможность выразить негативные переживания, связанные с родительством, создать пространство для обсуждения разнообразного родительского опыта и оказания взаимной поддержки.
4. Консультант должен знать об особенностях запросов, болевых точках и предпочитаемых способах коммуникации у современных родителей, знать основы психологии детско-родительских отношений, знать основы возрастной психологии и периодизацию развития, уметь слышать и формулировать консультативный запрос, уметь собирать анамнез, строить и проверять гипотезы о причинах проблем, проводить психодиагностику и формулировать условно-вариантный прогноз, знать границы собственной компетенции и ориентироваться в компетенциях смежных специалистов, помогать родителям выстроить целостную траекторию получения помощи, владеть методиками (программами) воспитания и развития, владеть базовыми навыками групповой работы, владеть регламентами и этическими нормами.
5. Рекомендуется выстраивать взаимодействие с родителями на основе следующих правил индивидуального консультирования: определение запроса родителя, обеспечение «стереоскопичности» взгляда на ситуацию (взгляд родителя, специалистов, семьи, педагогов); результатом обследования должно стать заключение, обязательно включающее перспективу и план помощи.
6. Рекомендуется ориентироваться на следующие этапы индивидуального консультирования: анализ информации, полученной в первичной беседе с родителями, а также имеющихся сведений от врачей, педагогов или других заинтересованных в ребенке лиц; беседа с родителями, направленная на получение сведений о предшествующих этапах развития ребенка, его здоровье, внутрисемейных отношениях и обстоятельствах социально-бытового плана; совокупный анализ всех полученных материалов и продуктов деятельности ребенка – рисунки, поделки, предметы увлечений, коллекции и т. д.