ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГАУ ТО «ЦППМиСП»
от 17.04.2026 № 221-ОД/6

Положение
о проекте «Точка опоры»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет цель, задачи, структуру, функции участников и порядок реализации проекта «Точка опоры» (далее – «Проект»), направленного на организацию психолого-педагогической консультативной помощи гражданам Тюменской области, в том числе с использованием цифрового образовательного сервиса «Цифровой психолог».

Проект является региональным организационно-методическим проектом, реализуемым государственным автономным учреждением Тюменской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее — ГАУ ТО «ЦППМиСП») во взаимодействии с муниципальными органами управления образованием, образовательными организациями и специалистами, участвующими в оказании психолого-педагогической помощи.

Проект реализуется на основании настоящего Положения и утверждённой дорожной карты внедрения ЦОС «Цифровой психолог». Сроки реализации Проекта определяются утверждённой дорожной картой и решениями ГАУ ТО «ЦППМиСП» в пределах его полномочий.

1.2. Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским и Семейным Кодексами Российской Федерации, Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ, Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ, Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ, Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1, Концепцией развития системы психолого-педагогической помощи в сфере общего и среднего профессионального образовании в Российской Федерации на период до 2030 года, Планом основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 г., Планом мероприятий федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 24 декабря 2018 г. № 16), методическими рекомендациями Министерства просвещения Российской

Федерации по вопросам организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, Приоритетными направлениями развития образования обучающихся с инвалидностью, с ограниченными возможностями здоровья до 2030 года от 30.12.2022; Приказом Минпросвещения России от 25.12.2024 г. № 1066 «О вводе в эксплуатацию цифрового образовательного Сервиса «Цифровой психолог» на единой цифровой платформе Российской Федерации «ГосТех»;

- Концепцией развития воспитания в системе образования Тюменской области на 2021-2025 годы от 11.01.2021 №31/ОД, Концепцией развития психологической службы в системе общего образования и среднего профессионального образования в Тюменской области (приказ Департамента образования и науки Тюменской области от 29.11.2022 № 1037-1/ОД), Положением о создании и функционировании региональной системы научно-методического сопровождения педагогических работников и управленческих кадров (приказ Департамента образования и науки Тюменской области от 22.07.2021 № 5537-1/ОД), Региональным долгосрочным планом мероприятий ("дорожная карта") по внедрению инклюзивного общего и дополнительного образования, детского отдыха, созданию специальных условий для обучающихся с инвалидностью, с ограниченными возможностями здоровья на долгосрочный период до 2030 года от 20.03.2023 года;

- Распоряжением о создании государственного автономного учреждения Тюменской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» от 28.11.2025 г № 1018-рп.

1.3. В рамках настоящего Положения применяются следующие основные понятия и термины:

Получатель помощи – физическое лицо, обратившееся за получением психолого-педагогической, методической или консультационной помощи в рамках Проекта. К получателям помощи относятся обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники и иные граждане в пределах предусмотренных Проектом направлений деятельности.

Консультант – специалист, обладающий соответствующим образованием, квалификацией и компетенциями, допущенный к оказанию психолого-педагогической, психологической, педагогической или методической помощи в рамках Проекта в пределах своей профессиональной компетенции.

Муниципальный координатор – лицо, назначенное в установленном порядке ответственным за организацию и координацию работы участников Проекта на территории соответствующего муниципального образования, распределение обращений, контроль сроков их рассмотрения, учёт оказанной помощи и организацию рассмотрения обращений и жалоб.

Региональный администратор – лицо, назначенное в установленном порядке ответственным за координацию работы Проекта на региональном уровне, организацию взаимодействия муниципальных координаторов, распределение задач, формирование сводной отчётности и представление информации о результатах реализации Проекта.

Цифровой образовательный сервис «Цифровой психолог» (ЦОС «Цифровой психолог») – цифровой сервис, используемый для организации взаимодействия получателей помощи и специалистов, регистрации и обработки обращений, проведения дистанционных консультаций и учёта результатов оказанной помощи в пределах функциональных возможностей сервиса и предоставленных пользователям прав доступа.

2. Цель, задачи и принципы деятельности

2.1. Целью Проекта является создание условий для преодоления трудностей в развитии, обучении, социализации и воспитании посредством психолого-педагогической поддержки, психологического просвещения и консультирования педагогической и родительской общественности по проблемам развития, обучения, социализации и воспитания.

2.2. Задачами Проекта являются:

- обеспечение единых организационных условий для оказания психолого-педагогической консультативной помощи гражданам;
- формирование команды квалифицированных консультантов и координаторов во всех муниципальных образованиях региона, организуя систематическое повышение их квалификации и стимулирование их деятельности;
- обеспечение доступности психолого-педагогической консультативной помощи для несовершеннолетних обучающихся и их родителей (законных представителей), в том числе в дистанционном формате с использованием сервиса «Цифровой психолог»;
- координация необходимой помощи на муниципальных и региональном уровнях через команду муниципальных координаторов проекта;
- организация мониторинга качества и результативности реализации Проекта, включая анализ количества, категорий и тематики обращений, соблюдения сроков оказания помощи, востребованности различных форм консультирования, оценку удовлетворённости получателей помощи и подготовку предложений по совершенствованию организации и качества оказываемой помощи.

2.3. Психолого-педагогическая консультативная помощь осуществляется на принципах приоритета прав и законных интересов ребенка, адресности, комплексности предоставляемых услуг, конфиденциальности личной информации

и персональных данных.

3. Структура и функции участников Проекта

3.1. Организационно-методическое руководство, управление деятельностью, направленной на создание эффективной региональной системы психолого-педагогической консультативной помощи гражданам осуществляется ГАУ ТО «ЦППМиСП».

3.2. Команда консультантов – это многопрофильная команда специалистов, состоящая из специалистов территориальной психолого-медико-педагогической комиссии (ТПМПК), педагогов, педагогов-психологов, учителей-дефектологов, учителей-логопедов образовательных организаций, муниципальных экспертов в области психологии и дефектологии Тюменской области, а также кризисных психологов, включенных в федеральный реестр.

3.3. Функции организации оказания психолого-педагогической консультативной помощи гражданам, отраслевого контроля качества консультативных услуг, оказываемых в консультирующих организациях, подготовки сводных отчетов об оказании психолого-педагогической консультативной помощи в территории и рассмотрение обращений граждан по вопросам получения консультативной помощи осуществляют муниципальных координаторы проекта.

3.4. Участниками проекта являются:

1. Региональный администратор;
2. Муниципальный координатор;
3. Технический оператор;
4. Муниципальные эксперты/или кризисный психолог;
5. Консультанты;
6. Специалисты муниципальных и региональный подразделений Центра.

3.5. Региональный администратор:

- организует текущую работу Проекта на региональном уровне;
- координирует деятельность муниципальных координаторов и обеспечивает взаимодействие между муниципальными образованиями;
- распределяет задачи между участниками Проекта в пределах предоставленных полномочий;
- обеспечивает сбор, обобщение и анализ сведений о ходе реализации Проекта;
- формирует сводную отчётность на основании данных, представленных муниципальными координаторами и другими ответственными участниками;
- участвует в организации мониторинга качества и результативности оказания помощи;

- обобщает предложения по совершенствованию работы Проекта и передаёт их на рассмотрение ГАУ ТО «ЦППМиСП»;

- организует взаимодействие с техническими операторами и ответственными лицами по вопросам функционирования ЦОС «Цифровой психолог».

3.6. Муниципальный координатор:

- организует работу по оказанию психолого-педагогической консультативной помощи на территории соответствующего муниципального образования;

- обеспечивает координацию деятельности консультантов и других участников Проекта на муниципальном уровне;

- организует распределение поступающих обращений между специалистами с учётом содержания запроса, профиля и компетенций консультанта;

- контролирует соблюдение сроков рассмотрения обращений и организации консультативной помощи;

- взаимодействует с региональным администратором, муниципальными экспертами и консультантами по вопросам организации и совершенствования работы;

- участвует в мониторинге востребованности и качества оказываемой помощи.

3.7. Технический оператор:

- обеспечивает организацию доступа участников Проекта к ЦОС «Цифровой психолог»;

- участвует в создании, настройке и сопровождении учётных записей пользователей в установленном порядке;

- принимает и обрабатывает сообщения о технических неисправностях и затруднениях при использовании сервиса;

- обеспечивает передачу информации о технических инцидентах ответственным лицам и контролирует получение обратной связи по вопросам их устранения;

- информирует регионального администратора и муниципальных координаторов о технических проблемах, влияющих на организацию работы Проекта;

- соблюдает установленные требования к защите информации и персональных данных и не осуществляет доступ к содержанию обращений сверх предоставленных ему прав.

3.8. Муниципальные эксперты/кризисные психологи:

- оказывают консультативную и методическую поддержку специалистам, участвующим в Проекте;

- участвуют в рассмотрении сложных случаев, требующих специальных знаний и профессионального опыта;

- проводят консультации;

- участвуют в определении возможных направлений дальнейшей помощи и маршрутизации получателя к соответствующим специалистам или службам;

- содействуют повышению профессиональной компетентности консультантов, в том числе посредством разбора практических случаев и обмена профессиональным опытом.

3.9. Консультанты:

- рассматривают поступившее обращение;

- уточняют запрос получателя помощи и определяют допустимые формы и методы работы с учётом характера обращения;

- проводят консультацию в соответствии с настоящим Положением и методическими рекомендациями Проекта;

- фиксируют сведения об оказанной помощи и её результатах в установленном порядке;

- формулируют рекомендации с учётом запроса получателя помощи и его индивидуальных особенностей;

- соблюдают требования конфиденциальности, законодательства о персональных данных и профессиональной этики.

3.10. Специалисты муниципальных и региональных подразделений ГАУ ТО «ЦППМиСП»:

- участвуют в организационно-методическом сопровождении реализации Проекта в соответствии с распределением обязанностей внутри Центра;

- оказывают консультативную и методическую поддержку муниципальным координаторам, экспертам и консультантам по вопросам, относящимся к их профессиональной компетенции;

- участвуют в подготовке методических материалов и рекомендаций для специалистов, привлекаемых к реализации Проекта;

- участвуют в анализе сведений о ходе реализации Проекта, выявлении организационных и методических затруднений и подготовке предложений по совершенствованию работы.

3.11. Порядок назначения участников Проекта

3.11.1. Региональный администратор и Муниципальные координаторы назначаются распорядительным актом руководителя ГАУ ТО «ЦППМиСП».

3.11.2. Технические операторы назначаются руководителями соответствующих организаций либо определяются в ином установленном порядке с учётом распределения ответственности за техническое сопровождение ЦОС «Цифровой психолог».

4. Стандарт оказания консультационной психолого-педагогической помощи

4.1. Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи – консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка. Консультационная помощь направлена на создание благоприятных условий в семье, а также на обеспечение продуктивного взаимодействия личности, семьи, общества и государства.

Получатели услуги: обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники.

Исполнитель: педагог-психолог (или иной специалист с психолого-педагогическим образованием и соответствующей квалификацией).

Основанием для оказания помощи является устное или письменное обращение педагога, родителя, а также инициатива администрации школы.

Задачи услуги:

1. Обеспечение педагогов, родителей необходимыми знаниями, умениями и алгоритмами действий для создания условий базовой безопасности обучающегося и эффективной работы с участниками образовательного процесса (учениками, родителями);

2. Оказание консультативной, психолого-педагогической и методической помощи родителям, педагогам, детям;

3. Организация и оказание доступных услуг, независимо от места проживания получателя;

4. Создание эффективной межведомственной системы родительского просвещения и семейного воспитания в регионе.

Консультация может быть организована в индивидуальной или групповой форме, для педагогического состава класса или школы:

- очно (в помещении службы) по месту проживания ребенка;

- дистанционно – по телефону, в социальных сетях/мессенджерах или с помощью «Цифрового психолога»;

- при помощи распространения печатной продукции (буклеты, памятки).

4.2. Виды оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи:

Возможные виды оказания помощи	Содержание действий специалиста	Результат оказания помощи
Информационная помощь (первичный приём)	Уточнение запроса заявителя; информирование о возможностях получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи; сбор анамнестических сведений, получение информированного согласия на проведение консультации и обработку персональных данных	Запрос заявителя уточнён; необходимая информация предоставлена; определены возможные дальнейшие действия
Психологическая помощь (психологическая консультация)	Проведение психологического обследования с использованием методов, соответствующих запросу; анализ ситуации, выявление ресурсов и возможных способов решения проблемы; обсуждение рекомендаций и плана действий; при необходимости – оценка результатов оказанной помощи и корректировка рекомендаций	Проведено обследование и подготовлено заключение; сформулированы рекомендации и определены дальнейшие действия
Педагогическая помощь (диагностико-консультационный приём; постдиагностическая консультация)	Анализ трудностей в обучении, воспитании, развитии и социализации ребёнка; изучение педагогической ситуации; определение возможных способов решения выявленных затруднений; обсуждение рекомендаций с заявителем; при необходимости – отработка практических способов действий и оценка результатов	Педагогическая ситуация проанализирована; определены возможные способы решения затруднений; заявителю предоставлены рекомендации, при необходимости скорректированные по результатам оказанной помощи
Методическая помощь (обучающая консультация)	Анализ конкретной ситуации; подбор и разъяснение методических материалов, приёмов, технологий и способов решения поставленной задачи; при необходимости – практическая отработка выбранных способов и уточнение рекомендаций	Методические рекомендации предоставлены; определены подходящие материалы, методы и способы решения поставленной задачи; при необходимости рекомендации уточнены с учётом результатов их применения

Оказание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи осуществляется с учётом содержания запроса заявителя, характера выявленных затруднений и целей обращения. Перечисленные в настоящем разделе этапы и действия специалиста не являются обязательной последовательностью, единой для всех обращений. Специалист определяет необходимые этапы и их

содержание с учётом вида оказываемой помощи, профессиональной компетенции и особенностей конкретной ситуации.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

_____
(место проведения)

Бланк № _____
ИНДИВИДУАЛЬНАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ

Дата консультации «____»_____ 202_г.

Ф.И.О. (без сокращения) родителя/законного представителя несовершеннолетнего:
_____
Ф.И.О. несовершеннолетнего:
_____
Возраст _____ Класс _____

Тема консультации:
_____
Ключевая проблема _____
Рекомендации (коротко) _____
_____
_____

Условия предоставления консультации: (подчеркнуть)
1. Очно.
2. Дистанционно:
- видеосвязь;
- телефон.
3. Выезд на дом.

Номер телефона родителя/законного представителя несовершеннолетнего:_____

Консультант:
_____/_____
(подпись, расшифровка)

Законный представитель:
_____/_____
(подпись, расшифровка)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Результат оказания психолого-педагогической, консультационно-диагностической услуги

1. Причина и инициатор обращения (направление школы, требование родителей и др.): _____
_____
2. Данные о ребёнке: ФИО, возраст, класс/группа, дата обследования_____
_____
3. Условия проведения Формат (очно/дистанционно), присутствие третьих лиц, использованные методики (с указанием авторов)
_____
_____
4. Описание поведения: контакт, эмоциональный фон, реакция на успех/неудачу, работоспособность, саморегуляция_____
_____
_____
5. Результаты диагностики: характеристика познавательной сферы (память, внимание, мышление, восприятие), эмоционально-волевой сферы, коммуникативных навыков
_____
_____
_____
_____
6. Вывод: степень соответствия возрастной норме, структура выявленных особенностей (без медицинского диагноза)
_____
_____
7. Рекомендации: конкретные шаги для родителей, педагогов, дальнейший маршрут сопровождения
_____
_____

«____»_____2026г. _____
(подпись, расшифровка)

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Журнал учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей

ФИО получателя услуги/анонимно	Дата консультации	Контактный номер	E-mail	Форма консультации (очно/дистанционно/ обучающее мероприятие с выдачей сертификата/ опрос/ анкетирование с обратной связью)	Дата обращения	ФИО специалиста	Статус заявителя (согласно Листу 2)	Запрос (согласно Листу 1)	Факт оказания консультации
Иванова Ольга Владимировна	*17 февраля 2023 г.*	*7 (905) 111 11 11*	demo1123@kk.ru	*Очная консультация*	*16 февраля 2023 г.*	*Сидорова О. В.*	*ДШ-0-8*	*3*	*оказана*

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Дорожная карта по внедрению сервиса ЦОС «Цифровой психолог» в систему образования Тюменской области

№ п/п	БЛОК	МЕРОПРИЯТИЯ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ	СРОК РЕАЛИЗАЦИИ	ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ
1.	Формирование нормативно-правовой базы	- Разработка региональных нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность специалистов системы образования, оказывающих помощь по внедрению ЦОС ЦП на региональном уровне. - Информирование УО, ОО	ГАУ ТО «ЦППМиСП»	II квартал 2026	Приказ о внедрении ЦОС ЦП на региональном уровне
2.	Создание инфраструктуры	Создание условий для деятельности специалистов системы образования, оказывающих помощь для работы в ЦОС ЦП (изучение материально-технической оснащенности, обеспечение доступа в интернет, обеспечение техническими средствами для проведения видео, аудио или с использованием возможностей чата и т.п.)	Руководители ОО, Руководители муниципальных структур ГАУ ТО «ЦППМиСП»	II квартал 2026	Обеспечение доступа к государственному сервису (платформа psy.edu.ru) Обеспечение безопасной онлайн-среды. Выявление дефицитов материально-технической и иной оснащенности
3.	Авторизация пользователей	- Назначение регионального и муниципальных операторов.	ГАУ ТО «ЦППМиСП»	II квартал 2026	Назначение: 1 региональный оператор; не менее 1 муниципального оператора на 2-3 МО

		- Формирование списков консультантов, операторов, диспетчеров.	Региональный оператор Муниципальные операторы	II квартал 2026	Назначение консультантов, технических операторов, диспетчеров согласно квоте
		- Проведение вебинара по работе с ЦОС ЦП специалистов системы образования, оказывающих помощь, иных пользователей, имеющих доступ в Систему (руководитель ОО, технический оператор ОО, консультант (диспетчер) ОО).	ГАУ ТО «ЦППМиСП»	Апрель 2026	Создание условий по обмену опытом, консультационная поддержка. Методическое обеспечение по работе с ЦОС ЦП. Создание личных кабинетов в ЦОС ЦП
			ГАУ ТО «ЦППМиСП»	Май 2026	
			Муниципальный оператор	Май 2026	
		- Разработка методических рекомендаций для начинающих консультантов, технических операторов, диспетчеров.			
		- Создание чатов в MAX на муниципальном уровне для консультантов, операторов, диспетчеров.			
		- организация подготовки специалистов к практической работе с использованием ЦОС «Цифровой психолог», включая ознакомление с порядком обработки обращений, правилами взаимодействия с получателями помощи, требованиями к документированию результатов консультаций, маршрутизации	Региональный оператор Муниципальные операторы	II квартал 2026	Ознакомление с порядком оказания помощи и требованиями к оформлению её результатов; готовность к самостоятельной работе

		обращений, соблюдению конфиденциальности и защите персональных данных; - проведение практических занятий по работе с функциональными возможностями сервиса, включая разбор типовых ситуаций, моделирование процесса обработки обращения и оформление результатов консультации; - проверка готовности специалистов к самостоятельной работе с обращениями по результатам практической подготовки; - фиксация результатов подготовки и проверки готовности специалистов в установленном порядке			
4.	Запуск и апробация системы оказания помощи	- Деятельность пилотных площадок: <u>Подготовительная работа</u> специалистов системы образования, оказывающих помощь (Профиль. Расписание.) <u>Текущая работа</u> специалистов системы образования, оказывающих помощь (Расписание. Заявки. Записи. Диспетчеризация. Консультирование. Отчеты). - Реестр специалистов пилотных площадок.	Региональный оператор Муниципальные операторы Региональный оператор	III квартал 2026	Апробация работы, внесение предложений по корректированию взаимодействия всех специалистов
5.	Расширение аудитории	Информационная кампания об использовании и возможностях	Руководители ОО		Увеличение количества обратившихся за консультативной помощью с

		ЦОС ЦП для получения консультативной помощи: <u>Для родителей (законных представителей):</u> Размещение информации о ЦОС ЦП на официальных сайтах ОО, ВК, в родительских чатах; Информирование родителей (законных Представителей) на общешкольных и классных родительских собраниях. <u>Для педагогов:</u> Освещение информации на педсоветах, семинарах, совещаниях и т.п. <u>Для детей:</u> Освещение информации на классных часах, лекториях, диспутах и т.п. <u>Для всех участников образовательного процесса:</u> Разработка и выпуск бумажной продукции (памятки, буклеты, стендовая информация и т.п.); видео и фотоматериалов (видеоролики, презентации и т.д.)		Август, сентябрь 2026 далее постоянно	использованием ЦОС ЦП (не менее чел. …) Информирование общественности о возможностях ЦОС ЦП и повышение уровня доверия всех участников образовательных отношений к получению психологической помощи
6.	Организация работы специалистов системы образования с использованием ЦОС	<u>Использование возможностей ЦОС ЦП во всех МО:</u> <u>Подготовительная работа</u> специалистов системы образования, оказывающих помощь (Профиль. Расписание.) <u>Текущая работа</u> специалистов системы образования, оказывающих помощь (Расписание. Заявки. Записи. Диспетчеризация. Консультирование. Отчеты.)	Региональный оператор Муниципальные операторы Региональный оператор Муниципальные операторы	Август, сентябрь 2026 Далее постоянно	Увеличение доли специалистов системы образования, оказывающих консультативную помощь в борьбе со стрессом, сложными жизненными ситуациями и т.п. Налаживание системной психолого-педагогической помощи родителям, обучающимся, педагогам. Обеспечение доступа к профессиональной поддержке всех участников

		- Реестр всех специалистов, зарегистрированных в ЦОС ЦП - Техподдержка			образовательных отношений через видео, аудио или с использованием возможностей чата.
7.	Мониторинг и оценка эффективности	- Количество обращений: • из других регионов, • Региональные, • муниципальные. - Категории обращений: • родители (законные представители), • несовершеннолетние (школьники, студенты колледжей), • педагоги. - Тематика обращений - Оценивание консультируемыми консультационных услуг	ГАУ ТО «ЦППМиСП» Региональный оператор Муниципальные операторы	IV квартал 2026 Далее Ежеквартально	Достижение плановых показателей Достижение плановых показателей Выявление наиболее Выявление наиболее востребованных тем для консультирования Положительное оценивание консультационных услуг. Внесение корректировок

Примечание:

Апробация на пилотной площадке считается завершённой при одновременном выполнении следующих условий:

- определены и зарегистрированы участники Проекта,
- назначены ответственные лица,
- сформированы необходимые учётные записи и настроен доступ к ЦОС «Цифровой психолог»,
- специалисты, привлекаемые к самостоятельной работе с обращениями, прошли практическую подготовку и проверку готовности к работе,
- обеспечена возможность прохождения основных этапов обработки обращения: регистрации, распределения между специалистами, проведения консультации, фиксации результатов и подготовки отчётности,
- проверено соблюдение установленного порядка взаимодействия между региональным администратором, муниципальными

координаторами, техническими операторами и консультантами,
- проведён анализ выявленных технических, организационных и методических проблем,
- подготовлен перечень необходимых корректирующих мероприятий,
- по результатам апробации подготовлен отчёт, содержащий сведения о проведённых мероприятиях, количестве и характере обработанных обращений, выявленных проблемах, принятых мерах и предложениях по дальнейшему развитию Проекта.

Порядок выявления, рассмотрения и устранения проблем, возникающих при реализации Проекта

1. Участники Проекта фиксируют выявленные технические, организационные и методические проблемы, влияющие на доступность, качество и своевременность оказания помощи, а также на функционирование ЦОС «Цифровой психолог».
2. Технические проблемы передаются техническому оператору для регистрации, определения причин и организации устранения. При невозможности устранения проблемы в пределах его полномочий информация направляется региональному администратору и ответственным лицам, обеспечивающим функционирование сервиса.
3. Организационные и методические проблемы направляются муниципальными координаторами региональному администратору. Региональный администратор обобщает поступившие сведения, анализирует причины возникновения проблем и подготавливает предложения по их устранению.
4. ГАУ ТО «ЦППМиСП» рассматривает предложения, определяет необходимые организационно-методические меры и принимает решения по вопросам, входящим в его компетенцию. При необходимости предложения направляются в соответствующие органы и организации, уполномоченные принимать решения по вопросам, не относящимся к компетенции учреждения.
5. По каждому выявленному вопросу, требующему корректирующих мероприятий, определяются содержание необходимых действий, ответственный исполнитель и срок реализации. Принятые решения и сроки их исполнения фиксируются в установленном порядке.
6. Ответственные исполнители информируют регионального администратора о выполнении корректирующих мероприятий. Региональный администратор обобщает информацию об исполнении и представляет её в ГАУ ТО «ЦППМиСП».
7. Результаты устранения проблем анализируются при проведении мониторинга реализации Проекта и учитываются при корректировке методических материалов, порядка взаимодействия участников и дорожной карты.