

**Ответы на часто задаваемые вопросы авторизованных педагогов-психологов (психологов в системе образования)
в ЦОС «Цифровой психолог»
(подготовлены сотрудниками Федерального координационного центра
по обеспечению развития психолого-педагогической помощи
в системе образования Российской Федерации ФГБОУ ВО МГППУ)**

- ***Какие пользователи подключаются к ЦОС «Цифровой психолог» в первую очередь?***

Ответ: В настоящее время в цифровом образовательном сервисе «Цифровой психолог» (далее – ЦОС «Цифровой психолог») авторизуются педагоги-психологи (психологи в сфере образования) центров психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи. Педагоги-психологи (психологи в сфере образования) общеобразовательных организаций будут авторизовываться в ЦОС «Цифровой психолог» на следующем этапе внедрения сервиса в систему образования Российской Федерации.

- ***Каков порядок авторизации в ЦОС «Цифровой психолог», и какие категории пользователей смогут обращаться к педагогам-психологам (психологам в сфере образования) через данную платформу после завершения регистрации?***

Ответ: Авторизация в ЦОС «Цифровой психолог» осуществляется централизованно. В субъектах Российской Федерации координируется работа по авторизации педагогов-психологов (психологов в сфере образования) поэтапно. К авторизованным пользователям из числа педагогов-психологов (психологов в сфере образования) на консультацию записываются родители (законные представители), позднее будет доступна запись на консультацию для несовершеннолетних обучающихся.

- ***Какие категории пользователей могут обращаться за консультацией по оказанию психолого-педагогической помощи в ЦОС «Цифровой психолог» и как происходит планирование консультаций?***

Ответ: Пользователями ЦОС «Цифровой психолог» могут являться те участники образовательных отношений, которые имеют личный кабинет в «Единый портал государственных услуг», что позволяет обеспечить высокий уровень безопасности, упрощенный процесс регистрации без необходимости создания дополнительных учетных записей, гарантированную верификацию личности пользователя, соответствие требованиям информационной безопасности и законодательства Российской Федерации.

Авторизованный педагог-психолог (психолог в сфере образования) в своем расписании в ЦОС «Цифровой психолог» самостоятельно (по согласованию с

непосредственным руководителем) отмечает в системе свободные временные слоты для записи на консультацию родителями (законными представителями) (позднее обучающимся), которые выбирают удобные для себя дату, время и форму консультации.

- ***Консультативная работа в ЦОС «Цифровой психолог» может осуществляться только с обучающимися несовершеннолетними?***

Ответ: Целевой аудиторией оказания психолого-педагогической помощи в цифровом образовательном сервисе «Цифровой психолог» являются несовершеннолетние обучающиеся, их родители (законные представители).

- ***С какими запросами обычно обращаются к психологам при дистанционном консультировании? Чаще дети или взрослые?***

Ответ: Как показывает опыт работы «Детского телефона доверия» ФКЦ МГППУ, частыми запросами являются: семейная проблематика, проблемы со здоровьем, вопросы социальной адаптации, отношения со сверстниками, учебные проблемы, травматические ситуации, проблемы витальности, аддиктивное поведение, проблемы принятия себя, проблемы взаимоотношения полов, сексуальной сферы, вопросы беременности. Статистика дистанционного консультирования «Детского телефона доверия» ФКЦ МГППУ показывает, что чаще обращаются несовершеннолетние обучающиеся

- ***Могут ли консультируемый родитель (законный представитель), несовершеннолетний обучающийся без согласия педагога-психолога (психолога в сфере образования) записать видео консультации по оказанию психолого-педагогической помощи?***

Ответ: В начале каждой консультации, при обсуждении правил конфиденциальности, педагогу-психологу (психологу в сфере образования) важно акцентировать внимание на значении взаимного доверия, этических аспектах совместной работы и предварительном уведомлении педагога-психолога (психолога в сфере образования) о намерении консультируемого родителя (законного представителя)/несовершеннолетнего обучающегося осуществлять аудио-, видеозапись или фотофиксацию консультационного процесса, что позволит создать безопасную атмосферу для эффективной психологической работы.

Видео-запись родителями (законными представителями), несовершеннолетними обучающимися консультации по оказанию психолого-педагогической помощи в цифровом образовательном сервисе «Цифровой психолог» технически возможна, но включает в себе риск для консультируемых: доверительная атмосфера консультации нарушается при

несанкционированной записи, возникает риск использования записи не в целях получения психолого-педагогической помощи. Конфиденциальность является основополагающим принципом психологической работы.

- ***На какой платформе разработан и функционирует ЦОС «Цифровой психолог»? Обеспечено ли взаимодействие сервиса с каким-либо мессенджером?***

Ответ: Цифровой образовательный сервис «Цифровой психолог» разработан и функционирует на Единой цифровой платформе Российской Федерации «ГосТех», обеспечено взаимодействие с мессенджер МАХ.

- ***Будут ли предоставлены технические средства и средства связи (смартфоны, ноутбуки, интернет-соединение) педагогам-психологам (психологам в сфере образования) для осуществления консультаций в ЦОС «Цифровой психолог»?***

Ответ: Техническое оснащение, включая интернет-соединение, трудовой деятельности педагога-психолога (психолога в сфере образования), в том числе в цифровом образовательном сервисе «Цифровой психолог», обеспечивает образовательная организация.

- ***Как часто нужно заполнять отчеты по результатам консультации в ЦОС «Цифровой психолог»? Функциональные возможности сервиса предполагают проведение супервизий и интервизий?***

Ответ: Отчеты о результатах проведения консультации необходимо заполнять после каждой консультации в течение двух рабочих дней. Текущая версия цифрового образовательного сервиса «Цифровой психолог» (далее – ЦОС «Цифровой») предполагает работу по проведению психолого-педагогических консультаций. По профессиональным вопросам оказания психолого-педагогической помощи в дистанционном формате родителям (законным представителям), несовершеннолетним обучающимся в ЦОС «Цифровой психолог» педагоги-психологи (психологи в сфере образования) могут обращаться к специалистам ФКЦ МГППУ: Файзуллина Ксения Александровна – fajzullinaka@mgppu.ru, Вершинкина Елена Валерьевна – vershinkinaev@mgppu.ru.

- ***Может ли педагог-психолог дошкольной образовательной организации использовать сервис «Цифровой психолог» в его текущей версии?***

Ответ: В текущей версии цифрового образовательного сервиса «Цифровой психолог» отсутствует функционал для педагогов-психологов (психологов в сфере образования) дошкольных образовательных организаций.

• ***Что такое «библиотека» в ЦОС «Цифровой психолог»? Что она содержит?***

Ответ: Библиотека психологического контента представляет собой комплексный информационный ресурс цифрового образовательного сервиса «Цифровой психолог», формируемый Министерством просвещения Российской Федерации. Структура библиотеки включает следующий тип контента: психодиагностические инструменты, семинары – видеозаписи обучающих мероприятий и профессиональных встреч, методические материалы – практические руководства и пособия для специалистов, нормативная правовая документация – актуальные акты и регламенты в сфере психологической работы, практические инструменты – памятки, чек-листы и другие вспомогательные материалы.

Библиотека психологического контента создана для обеспечения педагогов-психологов (психологов в сфере образования) качественным профессиональным контентом и поддержки их практической деятельности.

• ***Возможен ли вход в систему по паролю без использования Госуслуг?***

Ответ: Вход в систему ЦОС «Цифровой психолог» по паролю не предусмотрен. Единственным способом авторизации является вход через портал Госуслуг. Это решение обусловлено следующими ключевыми факторами: подтверждение личности – авторизация через Госуслуги гарантирует, что в систему входит именно тот человек, чьи данные указаны в профиле, исключая возможность несанкционированного доступа; безопасность персональных данных – Госуслуги обеспечивают высокий уровень защиты информации в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о персональных данных; юридическая значимость – действия, выполненные в системе авторизованным пользователем, имеют юридическую силу, так как личность подтверждена через государственную систему идентификации; интеграция сервисов – вход через Госуслуги позволяет автоматически синхронизировать необходимые данные пользователя, сокращая время на заполнение профилей.

• ***Где можно найти подробную информацию по техническим аспектам работы в ЦОС «Цифровой психолог» родителя (законного представителя), педагога-психолога (психолога в сфере образования)?***

Ответ: По вопросам технических аспектов работы пользователей в соответствии с ролевой принадлежностью проведены вебинары, с которыми

можно ознакомиться по ссылке <https://disk.yandex.ru/d/rruXvwAX4G2mBw>. В материалах освещены: порядок регистрации и авторизации пользователей; функционал для каждой ролевой группы; алгоритмы выполнения типовых операций – от поиска специалиста до формирования отчетов; особенности работы с интерфейсом и настройки личного кабинета и многое другое.

- ***Для каких целей системе требуется номер телефона и СНИЛС моего ребенка в процессе идентификации меня как специалиста?***

Ответ: С целью повышения доступности психолого-педагогической помощи в ЦОС «Цифровой психолог» предусмотрена возможность назначения пользователю нескольких ролей. Практикующий педагог-психолог (психолог в сфере образования) может выступать в роли родителя (законного представителя) несовершеннолетнего обучающегося. В связи с этим система предоставляет соответствующие возможности для получения психолого-педагогической помощи педагогу-психологу как родителю (законному представителю), в том числе и его ребенку. Номер СНИЛС служит для корректной идентификации обучающегося в системе; обеспечивает соблюдение требований по учету и документированию психолого-педагогической помощи; позволяет связать запись на консультацию с персональными данными ребенка в соответствии с нормативными требованиями. Номер телефона несовершеннолетнего обучающегося необходим для организации консультационного процесса в мессенджере МАХ.

- ***Любой ли педагог-психолог (психолог в сфере образования) может оказывать психолого-педагогическую помощь в ЦОС «Цифровой психолог»?***

Ответ: Консультации в системе вправе проводить только авторизованные специалисты, подтвержденные техническим оператором – уполномоченным специалистом образовательной организации.

- ***С чем связано расхождение системного времени с реальным?***

Ответ: Расхождение системного времени на платформе с реальным временем связано с настройками времени на устройстве пользователя. Для синхронизации реального времени и времени в системе необходимо: проверить настройки времени и даты на вашем устройстве, для этого откройте раздел настроек «Время и дата»; убедитесь, что включен параметр «Устанавливать время автоматически» (или аналогичный, в зависимости от операционной системы); проверьте, правильно ли определен часовой пояс. Если автоматическое определение не работает, установите время и часовой пояс вручную; перезагрузите устройство после внесения изменений,

проверьте, корректно ли отображается время на платформе после перезагрузки.

• *В системе вместо моей учетной записи специалиста отображается профиль моего ребенка. Как исправить эту ошибку и вернуть корректное отображение учетной записи?*

Ответ: В случаях, когда пользователь ЦОС «Цифровой психолог» имеет две роли в системе (например, родителя (законного представителя) и педагога-психолога (психолога в сфере образования), для каждой из них предусмотрена отдельная ссылка для входа. Чтобы исправить ситуацию и вернуться к корректному отображению вашей учетной записи специалиста выйдите из текущей учетной записи, введите ссылку для входа в роль «Педагог-психолог», убедитесь, что отображается корректный профиль (ваши ФИО, должность, организация).

Важно: не переключайтесь между ролями в рамках одной сессии использования ЦОС «Цифровой психолог» – это может привести к ошибкам отображения.

Рекомендация: сохраните ссылку для входа в роли «Педагог-психолог» в избранном браузера или в ином надежном месте, чтобы избежать повторных ошибок.

• *Поступает ли родителю (законному представителю), несовершеннолетнему обучающемуся уведомление о записи на консультацию в ЦОС «Цифровой психолог»?*

Ответ: Родителю (законному представителю) за 15 минут до начала консультации направляется уведомление на электронную почту с напоминанием о предстоящей консультации. В момент начала консультации поступает повторное уведомление – оно подтверждает, что время консультации наступило. Если родитель (законный представитель) записывает своего несовершеннолетнего ребенка на консультацию в ЦОС «Цифровой психолог», на электронную почту ребенка также приходит уведомление, в котором содержится информация о записи на консультацию.

• *Может ли специалист получать информацию о записи на консультацию посредством SMS-сообщений или электронной почты?*

Ответ: Уведомления о записях на консультацию поступают авторизованному педагогу-психологу (психологу в сфере образования) в личный кабинет ЦОС «Цифровой психолог» – это основной канал их получения. В дальнейшем планируется расширение функционала системы: будет реализована возможность получения уведомлений на электронную почту специалиста. О запуске этой функции будет сообщено дополнительно.

- ***Как в ЦОС «Цифровой психолог» соблюдается требование законодательства Российской Федерации о необходимости согласия родителя (законного представителя) на оказание психолого-педагогической помощи несовершеннолетнему?***

Ответ: оказание психолого-педагогической помощи в ЦОС «Цифровой психолог» несовершеннолетнему возможно только при наличии согласия родителя (законного представителя). В ЦОС «Цифровой психолог» этот процесс реализован следующим образом: при первичной записи ребенка на консультацию в системе родитель (законный представитель) авторизуется через портал Госуслуг, в личном кабинете для продолжения процедуры записи ребенка родитель (законный представитель) ознакомливается с текстом согласия на оказание психолого-педагогической помощи своему несовершеннолетнему ребенку в ЦОС «Цифровой психолог», подтверждает свое согласие, установив отметку в чек-боксе («галочке»). Без подтверждения согласия запись несовершеннолетнего обучающегося на консультацию не осуществляется.

14.10.2026

<https://mgppu.ru/project/473/info/7479>