



УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий
МДОБУ центром
развития ребенка-

детским садом № 86

 Л.С. Новак

Приказ № 120 от « 30 » декабря 2021г.

**ПОРЯДОК
ОКАЗАНИЯ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ,
МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ НА БАЗЕ
КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА
МДОБУ ЦЕНТРА РАЗВИТИЯ РЕБЕНКА-ДЕТСКОГО САДА № 86**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок разработаны в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи семьям с детьми от 0 до 18 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.2. Порядок разработан в соответствии с нормативными правовыми законодательными актами: Федерального закона Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ; Методическими рекомендациями по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2022 году.

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются: родители (законные представители) детей от 0 до 18 лет (как посещающих, так и не посещающих образовательные учреждения); граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении 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, правах ребенка в сфере образования.

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется в соответствии с их запросами независимо от места проживания.

1.5. Для получателей услуг организуется информационно-разъяснительная работа, направленная на доведение информации об их возможностях обращаться за получением услуг.

1.6. В рамках деятельности по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной поддержки семьям, не оказывается помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью родителям (законным представителем) разъясняется порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребёнку, направляют их в соответствующие организации. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребёнка в ходе получения услуги доступным, то тогда обеспечивается присмотр за ребёнком.

1.7. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается без взимания платы при личном, письменном обращении, по телефону или электронно для одного (или двух) родителей (законных представителей) ребенка.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ

2.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный педагогический работник, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

2.2. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

2.3. Услуга может оказываться, как однократно так и многократно, если у получателя вновь возникла такая потребность. Услуга осуществляется получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут, в зависимости от запроса родителя (законного представителя) время консультирования может изменяться. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.4. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, то до сведения

получателя консультации доводят, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации.

2.5. Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

2.6. В ходе консультации оказывается информационная помощь получателю услуги, но не выполняются за получателя те или иные виды действий (не заполняются формы документов, не изготавливаются копии документов, не ведутся переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляются интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.).

2.7. При необходимости можно письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

2.8. Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю консультации, не осуществляется.

2.9. Письменный ответ на обращение получателя услуги не готовится, услуга предоставляется в устной форме. Получатель услуги может получить распечатку необходимой информации на бумажном носителе в размере не более 5 листов формата А4.

2.10. Получатель услуги вправе осуществлять на свои устройства аудио-или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив консультанта об осуществлении записи, и не затрудняя оказание услуги.

2.11. Получатель услуги может как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации. В ходе записи для оказания услуги получателю может быть предложена тема консультации для более эффективного оказания услуги.

2.12. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги подбирается соответствующий специалист. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению организации в пределах ее возможностей.

2.13. Консультация оказывается, как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

2.14. После записи для получения консультации получателю предоставляется услуга не позднее чем в течение 10 рабочих дней со дня осуществления записи. Получатель услуги вправе выбрать время для консультации.

2.15. Запись к конкретному специалисту, информацию о котором можно получить на сайте, возможна в более длительный срок (до 14 рабочих дней).

2.16. Запись к специалистам фиксируется в «Журнале регистрации обращений». Количество зафиксированных обращений в вышеуказанном журнале может отличаться от количества, отмеченного в «Журнале проведённых консультаций», которые заполняют специалисты.

2.17. Услуга может оказываться одновременно двумя специалистами по решению организации либо по инициативе получателя услуги.

2.18. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Осуществление записи хода консультации по инициативе организации либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это своё письменное согласие.

2.19. В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить качество услуги письменно, заполняя анкету с помощью разработанных бланков. Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

3. ВИДЫ УСЛУГ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ

3.1. Перечень видов услуг определяется организацией.

3.2. Виды услуг:

- очная консультация - услуги, оказываемые в помещении Консультационной службы и в помещениях организаций - партнёров, с которыми у МДОБУ центра развития ребенка-детского сада № 86 заключены договора в рамках Проекта или иные договоренности;

- дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно). Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Во время дистанционных консультаций сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны организации, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, специалист ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок с момента начала первоначальной консультации.

- Выездная консультация - оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги. Право на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению Консультационной службы. В такие

категории Консультационной службы могут быть включены граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения Консультационной 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 Консультационной службы, другие граждане, нуждающиеся в выездной консультации.

- Семинары, родительские собрания и иные формы работы с родителями (законными представителями) детей и гражданами, желающими принять на попечение детей с целью проведения информационной работы по Проекту.

3.3.Получателю услуги может быть предложен выбор вида консультации, однако это не является обязательным этапом при записи для получения услуги.

4. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ

4.1. Помощь родителям (законным представителям) в Консультационном центре предоставляется при личном обращении одного из родителей (законных представителей) или заочному обращению по телефону, письменному обращению или обращению, поступившему из информационной системы общего пользования.

4.2. Основанием для предоставления методической, психолого-педагогической и консультативной помощи являются личные заявления родителей (законных представителей) в письменной или устной форме, которое должно быть рассмотрено в течение 10 рабочих дней со дня поступления запроса.

4.3. Методическая и консультативная помощь оказывается по телефону заявителю в случае, если на ее предоставление требуется не более 20 минут. В случае поступления телефонного обращения, требующего более длительного времени для оказания методической и консультативной помощи заявителю по телефону назначается время и место личного приема для предоставления помощи.

4.4. При личном обращении проводится беседа с заявителем, в ходе которой конкретизируется вид помощи, необходимый заявителю, назначается время и место предоставления помощи, выдается приглашение на личный прием с указанием даты, времени и места проведения личного приема для предоставления методической и (или) консультативной помощи. На официальном сайте www.aist-schools.com создан специальный раздел, обеспечивающий полноту предоставляемой информации о деятельности Консультационной службы.

4.5. Организация психолого-педагогической, консультативной помощи родителям (законным представителя) строится на основе интеграции

деятельности специалистов. Помощь может быть оказана одним или несколькими специалистами одновременно.

5. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Специалисты, привлекаемые к деятельности в рамках федерального гранта, соответствуют квалификационным требованиям, утвержденные приказом Минздравсоцразвития Российской Федерации от 26.08.2010 №761-Н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования».

5.2. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте организации с их согласия.

5.3. Специалисты, оказывающие услуги в рамках федерального гранта, в течение первого года работы проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации.

5.4. Специалисты имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

6.1. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарноэпидемиологическим и иным требованиям.

6.2. Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту.

6.3. Помещение располагается на первом этаже, которое оснащено мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги, позволяющее консультанту обращаться к текстам нормативно - правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

6.4. Предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди (на улице и в помещении).

6.5. В случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) в помещениях оборудована зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

6.6. Для оказания услуг в дистанционной форме в помещениях предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста.

6.7. Для записи на консультацию получателей услуг организуется работа единого телефона по вопросам консультирования.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКОВ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ.

7.1. Родители (законные представители) имеют право на:

- Получение квалифицированной консультативной помощи по вопросам воспитания, психофизического развития детей, индивидуальных возможностей детей;

- Выражение собственного мнения и обмен опытом воспитания детей со специалистом Консультационного центра;

- Внесение пожеланий на тему консультаций.

7.2. Консультационный центр имеет право на:

- Внесение корректировок в план работы Консультационного центра с учетом интересов и потребностей родителей (законных представителей);

- Предоставление квалифицированной консультативной и практической помощи родителям (законным представителям);

- прекращение деятельности Консультационного центра в связи с отсутствием социального заказа на данную услугу.

7.3. Обязанности Консультационного центра:

- Оказывать психолого-педагогическую помощь родителям (законным представителям) детей дошкольного и школьного возраста, как посещающих, так и не посещающих образовательные учреждения (далее - детей).

- Оказывать консультативную помощь родителям (законным представителям) по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей.

- Обеспечивать взаимодействие между специалистами образовательных учреждений, обеспечивающих функционирование Консультационного центра;

7.4. Родители (законные представители) обязаны:

- Соблюдать Порядок оказания услуг Консультационным центром.

- Активно участвовать в работе Консультационного центра, выполняя рекомендации специалистов, содействовать созданию условий, обеспечивающих эффективность Помощи.

- Своевременно прибывать на оказание методической, психолого-педагогической и консультативной помощи к специалисту Консультационного центра согласно записи и/или индивидуальному графику.

- В случае невозможности присутствия на встрече в заранее согласованное время, уведомлять об этом специалиста, администратора или методиста Консультационного центра, в случае необходимости руководителя организации.

- При совместном визите родителя (законного представителя) с ребенком для оказания методической, психолого-педагогической и консультативной помощи, приводить его в опрятном виде, здоровым.

- Своевременно информировать руководителя организации о нарушении настоящего Порядка кем-либо из специалистов Консультационного центра.

7.5. Консультационный центр и родители (законные представители) несут взаимную ответственность за обязательное соблюдение условий данного Положения.

7.6. Специалисты, оказывающие помощь, несут ответственность за:

- Компетентность и профессионализм;
- Обоснованность и эффективность рекомендаций;
- Ведение документации;
- Сохранность и конфиденциальность информации.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. Изменения и дополнения в настоящий Порядок вносятся по мере необходимости, утверждаются руководителем организации.