

Приложение 2
к приказу №03/1-ОД
От « 12 » января 2023 г.
Утверждаю
Заведующий МБДОУ «Детский сад № 37» г.Кызыла
/Искакова Н.В./



ПОРЯДОК

Оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей

1. Общие положения

- 1.1. Настоящий Порядок разработан в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в рамках деятельности муниципальной службы консультирования родителей (далее – служба).
- 1.2. Порядок разработан в соответствии со следующими нормативными правовыми и законодательными актами:
 - Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - Семейный кодекс Российской Федерации;
 - Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 24 июля 1998г. № 124-ФЗ;
 - Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998г. № 124-ФЗ;
 - Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006г. № 152-ФЗ;
 - Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992г. № 2300-1;
 - СанПин 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016г. № 81;
 - Методические рекомендации по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденные распоряжением

Министерства просвещения РФ от 01 марта 2019г. № Р-26.

1.3 Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе от 0 до 18 лет;
- родители (законные представители) детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;
- граждане, желающие принять в семью детей, оставшихся без попечения родителей, и граждане, принявшие в семью детей, оставшихся без попечения родителей;
- другие категории родителей при наличии проблем в обучении, поведении, развитии и социализации детей.

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Службой в соответствии с их запросами на территории Республики Тыва независимо от места проживания и т.д.

1.5. Служба организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме – очные, выездные, дистанционные консультации, также могут быть организованы исходя из количества консультируемых - групповые, подгрупповые и индивидуальные.

Необходимая информация размещена на сайте детского сада https://detsad37-kyzyl.rtyva.ru/?page_id=1934 и на информационных стендах в помещениях организаций.

1.6. Во время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, сотрудники консультационных площадок обеспечивают присмотр за ребенком.

1.7. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

2. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

2.1. Основной целью оказания Услуг ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей посредством предоставления психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития,

воспитания, обучения и социализации ребенка. Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

- 2.2. Услуга представляет собой разовую помощь в форме диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.
- 2.2.1. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.
- 2.2.2. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи центром.
- 2.3. Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.
- 2.4. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.
- 2.5. Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.
- 2.6. Центр не оказывает помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка – его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

2.7. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

3. Состав и порядок работы консультантов

3.1. 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.

3.2. Основанием для предоставления методической, психолого-педагогической и консультационной 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.

– Режим работы консультационного центра: понедельник-пятница с 7.00 до 19.00 часов, суббота с 9.00 до 15.00 часов. Запись на консультации по телефону: 89233886553 (Вайбер, Телеграм), 8 (394)22-2-88-16, 2-78-34, через электронную почту – mbdou37kyzyl@yandex.ru, через сайт https://detsad37-kyzyl.rtyva.ru/?page_id=1934 .

3.3. Услуга оказывается очно (очная консультация) – в помещении Центра, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого- педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Центра (выездная очная консультация); дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги; в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования.

3.4. Методическая и консультационная 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 консультационной помощи заявителю по телефону назначается время и место личного приема для предоставления помощи.

3.5. 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) консультационной помощи.

- 3.5. На официальном сайте Учреждения: https://detsad37-kyzyl.rtyva.ru/?page_id=1934 создан специальный раздел, обеспечивающий полноту предоставляемой информации о деятельности Консультационного центра.
- 3.6. Организация психолого-педагогической, консультационной помощи родителям (законным представителям) строится на основе интеграции деятельности специалистов. Помощь может быть оказана одним или несколькими специалистами одновременно.

4. Последовательность и сроки оказания Услуги

- 4.1. Последовательность оказания Услуги: регистрация заявления родителя (законного представителя): по телефону, на сайте организации, устно, фиксация существующих затруднений по вопросам воспитания, развития и обучения у родителей (законных представителей) детей от 0 до 18 лет, оказание разовой консультации, проведение опроса для оценки качества оказанных услуг.
- 4.2. При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.
- 4.3. Для получения Услуги предусмотрена возможность предварительной записи в Центр различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.
- 4.4. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Центра под определенным кодом. При этом Центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.
- 4.5. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в центр или непосредственно в момент

оказания Услуги.

- 4.6. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, центр имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.
- 4.7. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в центр.
- 4.8. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга.
- 4.9. В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу услуга засчитывается в количестве одной.
- 4.10. При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.
- 4.11. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).
- 4.12. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.
- 4.13. По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.
- 4.14. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.
- 4.15. Осуществление аудио / видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Центра либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.
- 4.16. Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Центра и/или

консультанта.

- 4.17. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, центр обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.
- 4.18. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) центром в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах Организации.

5. Оценка качества предоставления Услуги

- 5.1. После окончания услуги Консультант предлагает получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее).
- 5.2. Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

6. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении службы (очная консультация), оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (выездная консультация), оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация). Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации).

- 6.1. **Очная консультация** проводится в помещении непосредственно в образовательном учреждении и консультационном центре. Помещение должно быть оборудовано необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПин.
- 6.2. **Выездная консультация** (оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении). Консультант для проведения выездной консультации имеет с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране

получателю услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан: инвалидам первой и второй групп, гражданам пенсионного возраста, проживающим вне населенных пунктов, в которых есть консультационные пункты; гражданам, воспитывающим ребенка с инвалидностью; гражданам, воспитывающим ребенка дошкольного возраста, в неполной семье; гражданам, проживающим вне пределов транспортной доступности образовательного учреждения (отсутствие прямых транспортных маршрутов либо затраты на дорогу в пути более 2 часов в один конец).

6.3. **Дистанционная консультация** (оказание услуги дистанционно).

Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного проприетарного программного обеспечения Skype, электронной почты, открытого размещения на портале (по согласованию с получателями услуг). Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист Службы должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны Службы, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, Служба ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

7. Кадровое обеспечение оказания услуг

7.1. Деятельность координаторов и консультационных площадок обеспечивается следующим кадровым составом:

- координатор (диспетчер);
- специалисты, обеспечивающие техническую поддержку получателей услуг;
- специалисты, оказывающие психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь получателю услуг;

7.1.1. Руководитель должен иметь высшее профессиональное образование в области педагогики и психологии без предъявления требований к стажу работы.

Руководитель:

- организует планирование деятельности с учетом целей, задач и

направлений, для реализации которых оно создано,

- обеспечивает контроль за выполнением плановых заданий.
- координирует работу консультантов по выполнению нацпроекта.
- обеспечивает контроль за качеством предоставления консультационных услуг и объективностью оценки результатов консультативной помощи.
- вносит предложения по совершенствованию деятельности консультационного Центра.

7.1.2. Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку получателей услуг должны иметь среднее профессиональное и /или высшее профессиональное образование. Стаж работы в должности специалиста не менее 1 года..

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку получателей услуг:

- создают информационно-просветительский портал (страницу на сайте, в социальных мессенджерах) поддержки родителей, обеспечивающий взаимодействие родителей с образовательными организациями, организациями, оказывающими услуги методической, консультационной и психолого-педагогической помощи родителям и способствующий формированию родительского сообщества;
- разрабатывают web-формы для подачи заявок получателями консультационных услуг;
- осуществляют поддержку, администрирование и резервирование базы данных оказанных услуг;
- осуществляют техническую поддержку консультантов по вопросам использования платформы;
- создают технические решения для автоматизации сбора отчетности консультантов.

7.1.3. Квалифицированными специалистами, оказывающими психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь получателю услуг признается любой специалист, отвечающий требованиям к квалификации специалиста Службы (далее - Консультант):

- высшее профессиональное образование по направлению подготовки «Педагогика и психология», стаж работы не менее 3 лет или высшее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика», стаж работы на должностях педагогических работников не менее 3 лет.

Консультант Службы:

- знает, понимает и применяет действующие нормативные документы,

касающиеся его деятельности, другие нормативно-правовые документы по вопросам воспитания, развития и обучения детей;

- ведет установочную документацию;
- повышает профессиональный и общеобразовательный уровень;
- выполняет профессиональные задачи и обязанности с соблюдением норм этики и морали;
- знает и выполняет требования нормативных актов об охране труда, соблюдает нормы, методы и приемы безопасного выполнения работ.

Консультанты, оказывающие консультативные услуги, обязаны пройти курсы повышения квалификации по оказанию консультативной помощи.

Консультант, назначаемый в установленном порядке, приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее выполнение возложенных на него обязанностей.

Консультанты имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу консультанта.

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

8. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

- 8.1. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям. Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги.
- 8.2. Помещение должно быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги и позволяющее консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.
- 8.3. В образовательных учреждениях, оказывающих консультационные услуги должна быть предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.
- 8.4. В случае присутствия детей во время получения консультации

родителями (законными представителями) должна быть предусмотрена зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста и наличие педагога, присматривающего за детьми.

- 8.5. Для оказания услуг в дистанционной форме в Службе 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 учреждения.
- 8.6. Предусмотрено создание мобильной группы, осуществляющей выезд к отдельным категориям получателей услуги с целью оказания услуги.
- 8.7. Запись на бесплатную консультацию получатели услуг осуществляется непосредственно в образовательном учреждении, посредством электронной почты mbdou37kzyl@yandex.ru или по телефону, предназначенному для записи в предоставлении услуг – 89233886553, 839422 28816, 27834.