

**СОГЛАСОВАНО:**

Педагогическим советом

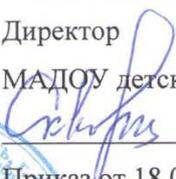
Протокол

от 17.03.2020 № 3

**УТВЕРЖДАЮ:**

Директор

МАДОУ детский сад «Росток»

 Н.Ю.Скворцова

Приказ от 18.03.2020 № 60/2



**ПРАВИЛА**

**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**

г.Новоуральск  
Свердловской области  
2020 год

## **I. Общие положения**

1.1 Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей Консультативно-методическим центром «ИНДИВО», структурным подразделением МАДОУ детский сад «Росток» (далее - Центр).

1.2 Правила разработаны в соответствии с:

- Законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства просвещения Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства общего и профессионального образования Свердловской области;

- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Концепцией развития психологической службы в системе образования в Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденной Министром образования и науки Российской Федерации О.Ю. Васильевой 14.12. 2017 г.;

- Концепцией государственной семейной политики до 2025 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2014 г. №1618-р;

- Концепцией развития ранней помощи в Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 31.08.2016 г. №1839-р;

- Указом Президента Российской Федерации №204 от 07.05.2018 г. «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»;

- Указом Президента Российской Федерации от 29.05.2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации «Десятилетия детства».

- Методическими рекомендациями 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 Российской Федерации от 01.03.2019 г. № Р-26;

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

- родители (законные представители) детей от 0 до 18 лет;
- граждане, обеспечивающие получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования;
- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в т. ч. от 0 до 7 лет, не получающие услуги дошкольного образования в образовательной организации;
- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, получающие услуги образования в образовательной организации;
- родители (законные представители) детей дошкольного возраста с особыми образовательными потребностями, в том числе с ОВЗ;
- граждане, желающие принять на воспитание ребенка, оставшегося без попечения родителей.

1.4 Специалистами (консультантами) Центра осуществляется оказание помощи родителям (законным представителям) детей в соответствии с запросом и независимо от места проживания на территории Новоуральского городского округа.

1.5 Центр организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме: лично в Консультативном пункте, позвонив по телефону Центра, обратившись по электронной почте, посредством информационного портала Центра,.

1.6 На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, Центр обеспечивает присмотр за ребенком в специализированном для этом помещении.

1.7 Каждый получатель услуги, обратившийся за консультативной помощью в Центр, получает консультативную, психолого-педагогическую и методическую помощь по вопросам воспитания, образования и развития детей на безвозмездной основе.

## **II. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи**

2.1 Консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы квалифицированным специалистом (консультантом) Центра, обладающим необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, включающая в

себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, выбора формы образования и обучения и иные вопросы непосредственно связанные с образовательной деятельностью. Консультативная помощь оказывается как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 40 минут. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2 В случае если запрос получателя услуг лежит вне содержания консультативной помощи, или выходит за пределы профессиональной компетенции специалистов (консультантов) Центра, то консультант Центра направляет получателя услуги в другие Консультативные пункты. При наличии возможности, предоставляет контактную информацию о государственных органах или организациях, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу, или информирует о веб-портале Центра.

2.3 Консультативная помощь предоставляется в устной форме и предполагает процесс индивидуальной формы работы с родителями, которые могут быть очными (в помещении Центра), очными выездными и дистанционными (онлайн консультации, в том числе с использованием мессенджеров Skype/WhatsApp или аналогов, по телефону). Консультации могут быть разовыми и регулярными.

2.4 В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости специалист (консультант) Центра может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуг необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых можно получить всю необходимую информацию. Специалист (консультант) Центра вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

Запись информации на электронные носители, подготовка письменного ответа на обращение получателям услуг специалистом (консультантом) Центра не осуществляется.

2.5 Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив об этом специалиста (консультанта) Центра и не затрудняя оказание услуги.

2.6 Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

2.7 Получатель услуг имеет возможность обратиться за консультативной помощью к любому квалифицированному специалисту (консультанту) Центра, либо к конкретному консультанту. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Центра в пределах его возможностей.

2.8 Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать время для консультации в двух категориях времени: в рабочее время в рабочий день или в нерабочее время в рабочий день, в нерабочий день, в праздничный или в выходной день. Доступность оценивается возможностью записаться к любому специалисту (консультанту) Центра не позднее 10 дней. Запись к конкретному специалисту, информацию о котором можно получить на сайте, возможна в срок до 14 дней.

Услуга оказывается одним специалистом (консультантом) Центра. Оказание услуг одновременно двумя специалистами не допускается. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Специалист (консультант) Центра может записывать ход услуги только в случае письменного согласия получателя услуги.

2.9 После оказания консультативной помощи, получателям услуг предоставляется возможность оценить качество предоставленной услуги по пятибальной шкале в форме анкеты. В случае, если консультативная помощь была оказана по телефону, то специалист (консультант) Центра заполняет анкету со слов получателя услуги. В случае, если консультативная помощь была получена посредством сети Интернет, то получатель услуги имеет возможность заполнить анкету на сайте.

В случае, если консультативная помощь была получена посредством мессенджеров Skype/WhatsApp или аналогов, получатель услуги имеет

возможность заполнить анкету, переслав скан-копию в используемом мессенджере.

Все данные, собранные через портал строго конфиденциальны, а полученные результаты в обработанном и обобщенном виде могут входить в отчетные материалы по деятельности Центра.

### **III. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи**

3.1 Перечень видов услуг определяется Центром, и размещен на официальном сайте, информационном портале.

3.2 Виды услуг:

- очная консультация (оказание услуги очно в помещении Центра),
- выездная консультация (оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении),
- дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно).

3.3 Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации).

3.4 Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности.

3.5 Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении.

3.6 Специалист (консультант) Центра 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.

3.7 Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием сети Интернет, мессенджеров Skype/WhatsApp или аналогов (по согласованию с родителями).

3.8 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 (консультант) Центра должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны Центра, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, Центр ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

3.9 Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан:

- граждане пенсионного возраста;
- инвалиды первой и второй групп;
- граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителем ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации;
- граждане, проживающие вне пределов транспортной доступности Центра.

#### **IV. Кадровое обеспечение Центра**

4.1 Кадровое обеспечение Центра представлено специалистами, обладающими высшей и первой квалификационными категориями, профильным образованием и педагогическим стажем более 3-лет каждый, владеющими современными методиками и технологиями в сфере педагогики, психологии и логопедии, а также в области смежных дисциплин.

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

4.3 Специалисты Центра, оказывающие консультативные услуги, проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в три года.

4.4 Для решения вопросов, выходящих за пределы компетенции консультанта Центра, организовано взаимодействие Центра с другими организациями, регулирующиеся межведомственными соглашениями, регламентирующими различные аспекты взаимодействия в рамках оказания консультативной помощи гражданам по вопросам воспитания, развития, обучения детей.

4.5 Специалисты (консультанты) Центра имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

## **V. Материально-техническое обеспечение оказания услуг**

5.1. 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 специалисту (консультанту) Центра.

5.2. Помещение должно быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги и позволяющее специалисту (консультанту) Центра 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.

5.3. В Центре предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

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

5.5. Для оказания услуг в дистанционной форме в Центре предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая осуществление звонка получателю услуги от специалиста (консультанта) Центра.

5.6. Возможна организация мобильной группы, осуществляющей выезд к отдельным категориям получателей услуги с целью оказания услуги.