

Утверждаю:

## **ПРАВИЛА**

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

#### **1. Общие положения**

**1.1.** Настоящие Правила разработаны 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 специалистами Консультационного центра МБДОУ детского сада №11 (далее КЦ).

**1.2.** Правила разработаны в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Гражданский Кодекс Российской Федерации;
- Семейный Кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;
- 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 2016 г. № 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 2019 г. № 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 3 лет;

-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;

- иные категории граждан, занимающихся воспитанием детей дошкольного и раннего возраста.

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

1.5. КЦ организует информационно- разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме. Необходимая информация размещается на сайте МБДОУ детский сад №11 ( <http://www.kanev-sad11.ru/> )

1.6. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, КЦ обеспечивает 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. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист – консультант консультационного пункта, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. 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. Услуга оказывается как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2. Если запрос получателя услуги находится вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

2.3. 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.

2.4. 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 консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых получатель услуги может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

2.5. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительного уведомив консультанта 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. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги КЦ подбирает соответствующего специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется в пределах возможностей КЦ.

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 или в выходной день. Доступность оценивается возможностью записаться к любому специалисту в течение не более 7 дней. Запись к конкретному специалисту, информацию о котором можно получить на сайте, возможна в более длительный срок (до 14 дней). Услуга оказывается одним специалистом. Информация, полученная консультантом в ходе

оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается.

2.9. В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу 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. Виды услуг: очная консультация (оказание услуги очно в помещении КЦ), дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно).

3.2. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги.

3.3. Очная консультация проводится в здании МБДОУ детского сада №11, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81.

3.4. 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 родителями)).

3.5. 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. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны консультационного пункта, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, КЦ ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

### **4. Кадровое обеспечение оказания услуг**

4.1. Услуги оказываются педагогическими работниками КЦ, которые отвечают квалификационным требованиям по должностям второго, третьего, четвертого квалификационных уровней в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н.

4.2. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающие консультационные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте МБДОУ детского сада №11

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

5.1. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту консультационного пункта.

5.2. 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.