

ПОРЯДОК

оказания психолого - педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а так же гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок оказания психолого - педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а так же гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее Порядок) разработан в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи семьям с детьми, а так же гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

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

Гражданского кодекса Российской Федерации;

Семейный кодекс Российской Федерации;

Федерального закона Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;

Федерального закона «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;

Федерального закона «О персональных данных» от 27 июня 2006 г. № 152-ФЗ;

Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1;

Постановление главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2 «Об утверждении санитарных правил норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»;

Распоряжение министерства просвещения Российской Федерации «Об утверждении методических рекомендаций по оказанию психолого - педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспита-

ние в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» от 10 августа 2021г. № Р-183

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

- родители (законные представители) детей от 0 месяцев до 18 лет;
- родители (законные представители) детей от 0 месяцев до 18 лет с особыми образовательными потребностями;
- различные категории граждан.

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. Документы, определяющие круг получателей услуг, категории получателей услуги, необходимая информация размещается на официальном сайте МАДОУ № 30 г. Армавир, подготавливаются раздаточные материалы с информацией для получения услуг.

1.6. В рамках деятельности по оказанию психолого – педагогической, методической и консультационной помощи 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 консультационной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ

2.1. Услуга предоставляет собой разовую помощь в формате индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребёнка. Диспетчерское консультирование предполагает оказание услуги информационного характера. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого – педагогической, методической и консультационной помощи.

2.2. Психолого-педагогическая, методическая и консультационная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный педагогический работник, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Для получения услуги должна быть предусмотрена возможность записи различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

- 2.3. Услуга может оказываться, как однократно так и многократно, если у получателя вновь возникла такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга.
- 2.4. В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей по одному вопросу услуга учитывается в количестве одной.
- 2.5. 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.
- 2.6. 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.
- 2.7. 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.).
- 2.8. 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.
- 2.9. Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю консультации, не осуществляется.
- 2.10. 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.
- 2.11. Получатель услуги вправе осуществлять на свои устройства аудио или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив консультанта об осуществлении записи, и не затрудняя оказание услуги.
- 2.12. Осуществление аудио/видео записи оказания услуги по инициативе консультанта запрещается, за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.
- 2.13. 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.
- 2.14. 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 10 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 учета предоставляемых услуг», которые заполняют специалисты. Факт оказания услуги имеет документационное подтверждение обращения получателя (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений).
- 2.17. В случае, если оказание услуги не удалось осуществить и завершить по техническим причинам, консультант обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом услуга не учитывается повторно.
- 2.18. Услуга может оказываться одновременно двумя или тремя специалистами по решению организации либо по инициативе получателя услуги.
- 2.19. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается.
- 2.20. В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить качество услуги. Оценка качества услуг психолого – педагогической, методической и консультационной помощи осуществляется непосредственно получателями услуг на федеральном портале информационно – просветительской поддержки родителей в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» - «растимдетей.рф». Для получателей услуг, у которых отсутствует адрес электронной почты, для оценки качества услуг используется иной (бумажный) формат анкет - опросника. Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

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

- 3.1. Перечень видов услуг определяется организацией.
- 3.2. Виды услуг:
- очная консультация (оказание услуги очно в помещениях для консультирования);
 - дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно).
- 3.3. Получателю услуги может быть предложен выбор вида консультации, однако это не является обязательным этапом при записи для получения услуги.
- 3.4. Очная консультация проводится в здании, 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.

3.5. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения.

3.6. Во время дистанционных консультаций сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов.

4. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1. Специалисты, привлекаемые к оказанию услуг, 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». Квалификация педагогов – психологов соответствует профессиональному стандарту педагог – психолог (психолог в сфере образования), стаж педагогической работы в данной должности не менее 3 –х лет.

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

4.3. Специалисты, оказывающие услуги гранта, в течение первого года работы проходят, специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации. Повышение квалификации должно быть регулярным, не реже одного раза в пять лет.

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

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно - эпидемиологически иным требованиям.

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

5.3. 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.

5.4. В помещениях необходимо предусмотреть зону ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

5.5. В случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) в помещениях должна быть оборудована

зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

5.6. 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.

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