

Утверждаю

МАДОУ детский сад № 460

заведующий



/Соломенникова В.А./

31.01.2021г.

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

I. Общие положения

1.1 Настоящий Порядок разработан в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей Консультативным центром «Согласие» по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной поддержки гражданам, имеющим детей в возрасте от рождения до 18 лет (далее - Центр).

1.2 Порядок разработан 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;
- 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.

1.5 Центр организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме: очно или дистанционно (через телефон и интернет).

1.6 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 45 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 направляет получателя услуги в другие Консультативные центры. При наличии возможности, предоставляет контактную информацию о государственных органах или организациях, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

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 и 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) Центр 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 ее 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 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 на федеральном портале информационно-просветительской поддержки родителей Растимдетей.РФ. 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 (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

Центра ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.