

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 53 «Чайка» городского округа Тольятти

ПРИНЯТО

Педагогическим советом
протокол № 3
от «27» 02 2020г.



УТВЕРЖДЕНО
Заведующий МБУ д/с № 53 «Чайка»
С.Л.Степанова
«27» 02 2020г.

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ психоло-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Порядок регламентирует процесс оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей как муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада № 53 «Чайка» городского округа Тольятти, так и родителям (законным представителям) детей городского округа Тольятти, родителям (законным представителям) детей, не посещающих дошкольные образовательные Учреждения города.

Порядок направлен на обеспечение единых организационных условий для оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей с тяжелыми нарушениями речи, с задержкой психического развития, с умственной отсталостью.

Применяемые в Порядке термины и определения имеют следующее значение:

Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - услуги), оказываемые получателям (родителям (законным представителям) детей, (далее - родители) по вопросам обучения и воспитания ребенка. Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 30 минут. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося гражданина.

Основной целью оказания услуг родителям является создание условий для повышения компетентности родителей детей в вопросах образования и воспитания.

Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей (далее - федеральный портал) - **информационный портал**, направленный на оказание информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителей детей, в том числе в возрасте до трех лет по вопросам образования и воспитания, обеспечивающий взаимодействие родителей с образовательными организациями, организациями, оказывающими услуги методической, консультационной и психолого-педагогической помощи родителям и способствующий формированию родительского сообщества.

Получатель услуги - родитель (законный представитель) ребенка, граждане, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планирования

собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

Специалист (далее – консультант) - лицо, оказывающее услугу получателю на основании своего трудового либо гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 53 «Чайка» бесплатно оказывает психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь родителям (законным представителям) следующих категорий:

родителям детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады;

гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

родителям, чьи дети находятся на семейном обучении;

родителям детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;

родителям, нуждающимся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

Модель системы оказания помощи родителям исходит из необходимости удовлетворения спроса родителей на психолого-педагогическую помощь и обеспечения ее доступности родителям независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности, наличия возможности организовать присмотр за ребенком на время получения услуги.

Система оказания помощи направлена на повышение компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей, на пропаганду позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимость родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

Получателем психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются именно родители (законные представители). Ребенок услуги не получает, помощь детям оказывается в рамках оказания иного рода услуг. Максимально возможное вовлечение ребенка - это его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги.

При оказании услуги специалист может создать условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним. Присутствие ребенка не

рекомендуется, если это может затруднить реализацию рекомендаций специалиста, а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребенка и по другим обстоятельствам.

Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка. Специалисту рекомендуется обеспечить возможность присмотра за ребенком как минимум для тех категорий родителей и законных представителей, кто, исходя из особенностей жизненной ситуации, не может сделать это самостоятельно. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка в ходе получения услуги допустимым, но в ходе оказания услуги выяснилось, что оно нежелательно, рекомендуется идти навстречу и содействовать обеспечению присмотра за ребенком.

Для оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи необходимо провести информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение до получателей услуг информации об их возможностях по обращению за получением услуг в различной форме в МБУ детский сад № 53 «Чайка». Широкое информирование потенциальных получателей услуг с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов способствует увеличению эффективности работы образовательного Учреждения.

МБУ детский сад № 53 «Чайка» размещает документы, связанные с консультативной работой, условиями оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различными вариантами формата оказания услуг (при наличии) и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети "Интернет", оформляет информационные стенды в помещении, готовит раздаточные материалы с информацией для получателей услуг, формирует пояснительные материалы для родителей (законных представителей) для размещения на сайте, включая размещение с возможностью сохранения информации с сайта.

Оказание консультативной помощи осуществляется штатными специалистами образовательного Учреждения (педагогом-психологом, учителем-дефектологом, учителем-логопедом, заместителем заведующего по ВМР, руководителем учреждения) в рамках должностной инструкции.

2.1. Содержание и виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи. Целевая аудитория

Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги. Консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным

профессиональным образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу. Информация о ключевых органах и организациях должна быть отражена публично на стенде и в сети "Интернет" на сайте (информация о контактных данных органов управления образованием, прокуратуры, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, бесплатных юридических консультаций при их наличии и т.п.).

Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов. Запись на любой вид консультации и к любому специалисту предварительная через сайт Учреждения в сети «Интернет», либо через регистрационный Журнал в образовательном Учреждении.

В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости специалист может 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. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем 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 5 листов формата А4, если большие объемы не установлены.

Специалист может отказаться ответить на вопрос либо выполнить действие заявителя услуг, в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос консультанту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации). В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;

- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги, например, запрос консультанту касается возможностей получения социальной помощи ребенку, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка, получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;

- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе организации, например, запрос консультанту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (учителями ребенка, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

Получатель услуги вправе осуществлять аудио - либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги. Специалист не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности

для осуществления такой записи (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

Специалист в ходе предварительной записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может предложить выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная), однако делать его обязательным этапом записи для получения услуги не рекомендуется в связи с тем, что получатель консультации не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему как требующую психолого-педагогической, методической или консультационной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

В зависимости от предварительного запроса получателя услуги подбирается соответствующий исполнитель, специалист (консультант). В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению руководителя в пределах возможностей.

Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Получатель услуги имеет возможность выбора времени консультации, при этом предоставляется как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день.

Получатель услуги имеет возможность выбора консультанта, которому он доверяет. Информация о консультантах размещается на сайте, информационных стендах Учреждения для осуществления информированного выбора получателями услуги. Размещение такой информации осуществляется с учетом действующего законодательства о персональных данных.

Получение консультации возможно после записи на 3 день. Однако запись к конкретному консультанту возможна лишь только на 7 день. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами с согласия либо по инициативе получателя услуги.

Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закреплена в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах Учреждения. Осуществление записи хода консультации по инициативе специалиста запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое

письменное согласие. После оказания услуги получателю услуги предоставляется возможность оценки ее качества.

Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении Учреждения (очная консультация), оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация). Получатели услуги вправе выбрать желаемый вид услуги.

2.2. Ключевые требования к конкретным видам услуг рекомендуется определять следующим образом.

Очная консультация: Предполагает оказание консультации в помещении, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). Желательно, чтобы помещение располагалось на первом этаже. Помещение должно позволять свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием.

Требуется оборудовать зону ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации предоставляется отдельным категориям получателям услуги (лицам, являющимся единственным законным представителем ребенка, не обучающегося в образовательной организации, имеющим ребенка-инвалида). Решение о присутствии ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

Дистанционная консультация: Может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Для устойчивой связи во время дистанционной консультации обеспечивается бесперебойное Интернет-соединение или качественное телефонное соединение.

Скорость Интернет-соединения должна позволять использование аудио- и видеосвязи, а также должна позволять консультанту демонстрацию необходимых материалов.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны специалиста, специалист обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, специалист ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

Получатели услуг получают услуги по собственному запросу, организация не вправе навязывать получение услуги. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.

2.3. Нормативно-правовая база

Условия для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей создаются с учетом следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский [кодекс](#) Российской Федерации;
- Семейный [кодекс](#) Российской Федерации;
- Федеральный [закон](#) Российской Федерации "Об образовании в Российской Федерации" от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ;
- Федеральный [закон](#) "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ;
- Федеральный [закон](#) "О персональных данных" от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ;
- [Закон](#) Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. N 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. N 81;
- государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти.

Предполагается также, что служба в своей деятельности будет учитывать региональные и муниципальные нормативные правовые акты (при их наличии).

В ходе создания службы организация обеспечивает контроль за знанием и соблюдением специалистами, оказывающими услуги, требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания услуги.

Деятельность службы также должна соответствовать законодательству Российской Федерации соответствующего региона и муниципального образования. Контроль за соответствием деятельности службы требованиям нормативных правовых актов осуществляет руководитель организации.

Для обеспечения деятельности службы должны быть разработаны локальные нормативные акты, описывающий порядок обращения за услугой, порядок получения услуги, устанавливающий максимальное время ожидания в "очереди" на получение услуги, определяющий категории получателей услуги и

источники финансирования оказания услуги для данных категорий, а также регламентирующий иные необходимые вопросы.

2.4. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

Оказание услуг осуществляется в отдельных кабинетах специалистов, выбранных заявителями услуг. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, оборудовано необходимой мебелью. В случае очного оказания услуг оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту службы.

Специалисты должны иметь оборудование для оказания услуг в дистанционной форме. Технические характеристики оборудования должны позволять обеспечивать видеосвязь с получателями услуги высокого качества. Специалисты так же должна иметь возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста.

При оказании услуг в дистанционной форме должна также осуществляться техническая поддержка и консультирование получателей услуг, имеющих сложности с использованием средств связи, необходимых для получения дистанционной услуги. Специалисты используют простую систему предварительной записи для получения услуги, а также предоставляют техническую возможность получателю услуги оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги.

Специалист по итогам оказания каждой услуги предлагает получателю услуги оценить качество полученной услуги (возможно, ответив на серию вопросов, характеризующих качество предоставленной услуги - простота записи для получения услуги, "длина очереди", соблюдение сроков записи для получения услуги, соответствие реального времени работы специалиста установленному службой времени, качество работы специалиста службы, качество работы лиц, обеспечивающих техническое сопровождение получения услуги, и т.п.).

3. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ

Специалисты, оказывающие консультации, должны хорошо знать действующее законодательство, нормативные акты Учреждения. Не допускаются консультации, нарушающие права ребенка в сфере образования. В частности, это касается вопросов прав ребенка как участника образовательного процесса.

Кроме того, консультанты всегда должны помнить о том, что ребенок, хоть и не является в полной мере дееспособным, тем не менее, является полноправным гражданином Российской Федерации, и имеет все права,

гарантированные для граждан [Конституцией](#) Российской Федерации и ратифицированным на территории Российской Федерации международным законодательством, включая право на свое мнение, на уважительное обращение, на защиту своего достоинства, физическую неприкосновенность, тайну переписки и телефонных переговоров, защиту персональных данных и иные.

На защиту прав и интересов ребенка в конечном итоге должны быть направлены усилия всех вовлеченных сторон, как его, так и образовательных организаций, специальных органов и комиссий, созданных для защиты прав несовершеннолетних, контрольных и надзорных органов, так и каждого работника службы и службы в целом.