

**Порядок оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) с детьми от 0 до 18 лет консультационным центром МАДОУ детский сад «Сказка»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) с детьми от 0 до 18 лет (далее – Порядок) определяет содержание, сроки и последовательность действий муниципального консультационного центра (далее - Центр) по оказанию психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) в качестве структурного подразделения МАДОУ детский сад «Сказка» города Ак-Довурак Республики Тыва

1.2. Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – услуга) – это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

1.3. Получателями Услуги являются родители (законные представители) детей от 2 месяцев до 18 лет, граждане, дети которых получают дошкольное образование в форме семейного образования, в том числе чабаны-животноводы, дети которых получают дошкольное образование в форме семейного образования, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Получатель).

1.4. Информация об услуге предоставляется в разных формах через различные источники для гарантированного информирования Получателей о порядке, условиях доступа к ее получению.

Информация о предоставлении Услуги размещается:

- на официальном сайте учреждения в сети Интернет
- в социальных сетях «ВКонтакте» <https://vk.com/>
- на информационных стендах учреждения;

Центр предоставляет информационные буклеты, письма, памятки.

1.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии с уставом, Положением о консультационном центре по предоставлению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей и Методическими рекомендациями по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2022 году.

**2. Содержание, порядок предоставления услуги**

2.1. Основной целью оказания Услуги ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей посредством предоставления психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах

развития, воспитания, обучения и социализации ребенка. Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

2.2. Услуга представляет собой разовую помощь в форме диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

2.2.1. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

2.2.2. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи центром.

2.3. Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

2.4. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

2.5. Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

2.6. Центр не оказывает помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка – его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

2.7. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

### **3. Состав и порядок работы консультантов**

3.1. Помощь родителям (законным представителям) в Консультационном центре предоставляется при личном обращении одного из родителей (законных представителей) или заочному обращению по телефону, письменному обращению или обращению, поступившему из информационной системы общего пользования.

3.2. Основанием для предоставления методической, психолого-педагогической и консультационной помощи являются личные заявления родителей (законных представителей) в письменной или устной форме, которое должно быть рассмотрено в течение 10 рабочих дней со дня поступления запроса.

3.3. Режим работы консультационного центра: проведение консультаций: понедельник-пятница с 8.00 до 19.00 часов, суббота с 09.00 до 15.00 часов. Запись на консультации по телефону: 8 800-234-4228, 8983-515-0609: понедельник-пятница с 8.00 до 19.00., суббота с 09.00 до 15.00 ч. Запись на консультации через сайт [https://skazka-ak-dovurak.rtyva.ru/?page\\_id=615](https://skazka-ak-dovurak.rtyva.ru/?page_id=615) - круглосуточно

3.3. Услуга оказывается очно (очная консультация) – в помещении Центра, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения

мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Центра (выездная очная консультация); дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги; в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/анкетирования/ тестирования.

3.4. Методическая и консультационная помощь оказывается по телефону заявителю в случае, если на ее предоставление требуется не более 20 минут. В случае поступления телефонного обращения, требующего более длительного времени для оказания методической и консультационной помощи заявителю по телефону назначается время и место личного приема для предоставления помощи.

3.5. При личном обращении проводится беседа с заявителем, в ходе которой конкретизируется вид помощи, необходимый заявителю, назначается время и место предоставления помощи, выдается приглашение на личный прием с указанием даты, времени и места проведения личного приема для предоставления методической и (или) консультационной помощи.

3.6. На официальном сайте Учреждения: [Консультационный центр — МАДОУ д/с комбинированного вида "Сказка" г.Ак-Довурак \(tyva.ru\)](http://tyva.ru) создан специальный раздел, обеспечивающий полноту предоставляемой информации о деятельности Консультационного центра.

3.7. Организация психолого-педагогической, консультационной помощи родителям (законным представителям) строится на основе интеграции деятельности специалистов. Помощь может быть оказана одним или несколькими специалистами одновременно.

#### **4. Последовательность и сроки оказания Услуги**

4.1. Последовательность оказания Услуги: регистрация заявления родителя (законного представителя): по телефону, на сайте организации, устно, фиксация существующих затруднений по вопросам воспитания, развития и обучения у родителей (законных представителей) детей от 2-х месяцев до 18 лет, оказание разовой консультации, проведение опроса для оценки качества оказанных услуг.

4.2. При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

4.3. Для получения Услуги предусмотрена возможность предварительной записи в Центр различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

4.4. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Центра под определенным кодом. При этом Центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

4.5. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в центр или непосредственно в момент оказания Услуги.

4.6. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, центр имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

4.7. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в центр.

4.8. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

4.9. В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной.

4.10. При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

4.11. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).

4.12. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.

4.13. По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.

4.14. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.

4.15. Осуществление аудио / видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Центра либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

4.16. Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Центра и/или консультанта.

4.17. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, центр обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

4.18. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документальное подтверждение обращения получателя Услуги в центр (Анкета-опросник для получателей психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, детализация телефонных звонков, электронных отправок через мессенджеры, социальные сети, скриншоты страниц, реестр электронных обращений, иные документы).

4.19. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) центром в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах Организации.

## **5. Оценка качества предоставления Услуги**

5.1. После окончания услуги Консультант предлагает получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее).

5.2. Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.