|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНОЗаведующий МБДОУ детский сад «Колосок»Приказ № 32 от «30» апреля 2019 г. Лоскутниковой Н. С.  |

# ПРАВИЛА

**оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным**

**представителям), имеющих детей раннего и дошкольного возраста, и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей службой психолого-педагогического консультирования «Семейная академия»**

**МБДОУ детский сад «Колосок»**

**Тарбагатайского района**

2019 г.

## Общие положения

* 1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), имеющих детей раннего и дошкольного возраста, а также гражданам, желающим принять в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, службой психолого-педагогического консультирования «Семейная академия» (далее - Служба).
	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-I;
* 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;
* Приказ министерства образования и науки Республики Бурятия от 29.04.2019 г. № 917 «Об утверждении перечня услуг по оказанию 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, в Республике Бурятия»;
* Приказ министерства образования и науки Республики Бурятия от 26.04.2019 г. № 711 «Об организации работы по оказанию 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, в Республике Бурятия».
	1. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются:

- родители (законные представители) детей раннего и дошкольного возраста, в том числе с ограниченными возможностями здоровья, как посещающих, так и не посещающих дошкольное учреждение;

- граждане, желающие принять в семью детей, оставшихся без попечения родителей, и граждане, принявшие в семью детей, оставшихся без попечения родителей.

* 1. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Службой в соответствии с их запросами независимо от места проживания.
	2. Служба 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 «Колосок», на портале «Семейная академия», а также в социальных сетях и на информационных стендах в помещениях организации.

* 1. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого- педагогической, методической и консультативной помощи, Служба обеспечивает присмотр за ребенком.
	2. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

## Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

* 1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист – консультант Службы, 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 продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная

помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

* 1. Если запрос получателя услуги лежит 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. 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.
	3. 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.

* 1. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительного уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.
	2. 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.
	3. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Служба подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Службы в пределах ее возможностей.
	4. Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать время для консультации в следующих 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). Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.
	5. 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.

## Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

* 1. Перечень видов услуг определяется Службой и размещен на официальном сайте МБДОУ д/с «Колосок».
	2. Виды услуг:

- очная консультация (оказание услуги очно в помещении Службы),

 -выездная консультация (оказание услуги очно по месту жительства

получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении),

- дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно).

* 1. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации).
	2. 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. Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении.
	4. Консультант 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.
	5. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного программного обеспечения Skype, электронной почты, открытого размещения на портале (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 Службы должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны Службы, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, Служба ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

3.9. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан:

- инвалидам первой и второй групп;

- гражданам пенсионного возраста, проживающим вне населенных

 пунктов, в которых есть консультационные пункты;

- гражданам, воспитывающим ребенка с инвалидностью;

 - гражданам, воспитывающим ребенка дошкольного возраста, в неполной семье;

- гражданам, проживающим вне пределов транспортной доступности Службы (отсутствие прямых транспортных маршрутов либо затраты на дорогу в пути более 2 часов в один конец).

## Кадровое обеспечение оказания услуг

* 1. Услуги оказываются педагогическими работниками Службы, которые отвечают квалификационным требованиям в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н. Квалификационные требования к специалистам службы фиксируются в должностных инструкциях.
	2. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих консультационные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте организации с их согласия.
	3. Педагогические работники Службы, оказывающие консультативные услуги, проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в пять лет.
	4. Специалисты Службы имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

## Материально-техническое обеспечение оказания услуг

* 1. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно- эпидемиологическим и иным требованиям. Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Службы.
	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.
	3. В Службе предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.
	4. В случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) в Службе предусмотрена зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием.
	5. Для оказания услуг в дистанционной форме в Службе 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 учреждения.
	6. Предусмотрено создание мобильной группы, осуществляющей выезд к отдельным категориям получателей услуги с целью оказания услуги.
	7. Для записи на консультацию получателей услуг организуется работа единого телефона, горячей линии по вопросам консультирования.