

**муниципальное бюджетное дошкольное образовательное
учреждение детский сад №16 «Пчелка»
муниципального образования город-курорт Анапа**

П Р И К А З

от «09» января 2023 г.

№ 29-п

**Об утверждении Порядка оказания психолого-педагогической,
методической и консультационной помощи родителям (законным
представителям) детей в возрасте от 0 месяцев до 18 лет**

На основании распоряжения 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 воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» от 29 декабря 2022г. № АБ-3917/07,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей в возрасте от 0 месяцев до 18 лет (Приложение 1).
2. Делопроизводителю Белозубовой А.А. разместить данный приказ и Порядок на официальном сайте учреждения в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий



Л.С. Логова

С приказом ознакомлены:

_____ *09.01.23* _____ *[Signature]* _____ *[Signature]*

ПОРЯДОК

оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей в возрасте от 0 месяцев до 18 лет

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок оказания психолого - педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей в возрасте от 0 месяцев до 18 лет (далее - Порядок) разработан в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи семьям с детьми от 0 месяцев до 18 лет с особыми образовательными потребностями, инвалидностью и различными категориями детей.

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 2021г. №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 воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» от 29 декабря 2022 г. № АБ-3917/07.

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;

- родители, желающие принять на воспитание в свои семьи детей;
- 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 МБДОУ д/с №16 «Пчелка», 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).

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, социализации 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 3 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 14 рабочих дней).

2.16. Запись к специалистам фиксируется на листках заявок Центра индивидуально на каждую заявку. 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), в том числе выездные консультации;

-дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно);

- в форме письменного ответа на запрос получателя услуги.

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.

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.

3.7. Консультация в форме письменного ответа оказывается посредством ответа на запрос получателя услуги по электронной почте, в мессенджеры, по итогам опроса/анкетирования/тестирования.

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».

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 Центра, проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации. Повышение квалификации должно быть регулярным, не реже одного раза в три года.

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 - эпидемиологическим и 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 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.

5.8. Срок действия данного Порядка не ограничен и действует до принятия нового.