

**Порядок оказания услуг психолого-педагогической,  
методической и консультационной помощи родителям  
(законным представителям) детей**

*Услуга представляет собой разовую помощь в форме:*

- очного консультирования; (в помещении консультационного центра)
- дистанционного консультирования;
- в форме письменного ответа, по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя услуги;
- в форме целевого анкетирования (опроса) с обратной связью;
- в форме обучающих мероприятий.

Требования к формам услуг:

- *Очная консультация:* оказывается в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ. Помещения для оказания услуги отвечают санитарным требованиям и обеспечивают конфиденциальность консультации. Располагаются на первом этаже, имеют необходимую площадь, которая позволяет свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги. Помещения оборудованы информационно-коммуникативными техническими средствами. В здании оборудованы: зал ожидания для граждан, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди; игровая комната для детей получателей услуг. Выбор присутствия ребенка в помещении в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, личностных особенностей ребенка и других обстоятельств.

*Дистанционная консультация:* оказывается специалистами Консультационного центра по запросу получателя услуги с использованием телефонной связи, а также Интернет-соединения. Получатель услуги выбирает удобный ему телекоммуникационный сервис из предложенных Консультационным центром. Скорость Интернет-соединения в Консультационном центре обеспечивает использование аудио- и видеосвязи, демонстрацию необходимых материалов. В ходе дистанционной консультации консультант обязан оказывать техническую помощь получателю услуги в части использования выбранного сервиса. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по техническим причинам, возникшим со стороны Консультационного центра, центр обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в течение 48 часов с момента начала первой консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать по техническим причинам, возникшим со стороны получателя услуги, Консультационный центр ожидает восстановления связи и проводит

повторную консультацию в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первой консультации.

В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь, при необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель может получить необходимую информацию. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме.

Получатель услуги может осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги, при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи. Центр не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи на услугу, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации. Консультационный центр в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, но не требует подробных письменных предварительных описаний проблемы. Специалист может предложить выбрать вида консультаций (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная).

*Консультация оказывается как разовая услуга.* Получатель вправе обратиться за следующей консультацией, если у него возникла такая потребность. Получатель имеет право выбрать время консультации: в рабочее время в рабочий день, после окончания рабочего времени в рабочий день, в нерабочий день. Обладает правом выбора консультанта (конкретное лицо), которому получатель услуги доверяет. Получение услуги определяется не по доступности конкретного консультанта, а по доступности получить консультацию у любого специалиста службы в определенный срок. Срок записи на консультацию – в течение двух дней. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.

Используется устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам при консультировании, в ходе которого он вправе уточнять и задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

В случае, если в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей, специалист консультационного центра доводит до сведения получателя услуги информацию, что вопрос выходит за пределы консультации и при возможности предоставляет контактную информацию других органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по

данному вопросу.

- *консультации в форме письменного ответа* оказывается информационная помощь, консультант письменно направляет на адрес электронной почты получателя услуги необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель может получить необходимую информацию. Консультант готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в письменной форме (в течение 10 дней со дня обращения).

- *в форме целевого анкетирования (опроса)* с обратной связью оказание информационной помощи по предложенному тематическому направлению в целях характеризуются наличием познавательного содержания, возможны элементы агитации и пропаганды (например, здорового образа жизни).

- *в форме обучающих мероприятий* с выдачей сертификата оказания методической помощи 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 с выдачей подтверждающего сертификата;

Информация, полученная специалистом центра в ходе консультирования, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых договорах и других локальных актах. Осуществление записи хода консультации запрещается по любым мотивам, за исключением письменного согласия получателя услуги. После окончания услуги получателю

дается анкета обратной связи, в которой он оценивает качество полученной услуги.

На время получения родителем (законным представителем) услуги, присмотр за ребенком в игровом помещении осуществляет свободный специалист службы.

Родители (законные представители) получают услуги по собственному запросу, обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение года. В рамках проекта услуги оказываются на безвозмездной основе.

#### *Описание формата оказания*

Услуга представляет собой разовую помощь в формате диспетчерского или содержательного консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя услуги.

- *диспетчерское консультирование* предполагает оказание услуги информационного характера по вопросу получения психолого-

педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях, реализуется индивидуальные и групповые консультации;

- *содержательное консультирование* предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в формате: очного консультирования, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей ее получателя.

- *проведение просветительских мероприятий* предоставление услуги различного информационно-просветительских характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях, реализуется групповые или подгрупповые консультации, которые несут яркую тематическую направленность и характеризуются наличием познавательного содержания, возможны элементы агитации и пропаганды (например, здорового образа жизни).

*Порядок оказания услуг:*

При обращении в консультационный центр детского сада родитель (законный представитель) сам определяет, какой специалист, по его мнению, требуется. Родитель может обратиться, написав на почту ДООУ, по телефону, обратившись лично. Далее, в ходе личной встречи специалист определяет, какая именно помощь требуется родителю. Это может быть консультация, практическое занятие или весь комплекс услуг, предоставляемых в рамках договора с родителем. Количество встреч каждой семьи может быть от одной до пяти, бесплатно, в зависимости от запроса семьи, от решаемой коррекционной или психологической задачи.

В консультационном центре в соответствии с планом работы проводятся разнообразные мероприятия, в том числе: семинары, практикумы, консультации, лекции, семейные встречи, открытые занятия, тренинги. Консультативная деятельность предлагается учреждением и в соответствии с планом (групповые консультации, семинары – практикумы, мастер-классы), и по запросам родителей (индивидуальные). Консультирование ведётся с учетом запросов родителей и особенностей развития детей. Может проводиться как очно, так и дистанционно. Педагоги оказывают помощь по вопросам воспитания и развития ребёнка, в создании развивающей среды дома, выборе игрушек, литературы, игр и упражнений. В групповое консультирование подбирается состав родителей с одинаковыми запросами. Это также является фактором, обеспечивающим понимание родителей, что они не одиноки в решении своих проблем.

Документы, связанные с оказанием консультативных услуг, контактных данных, условий и форм оказания услуг, кадровые, материально-технические ресурсы и другая необходимая информация ДООУ размещены на официальном сайте в сети Интернет.

Для обеспечения деятельности консультационного центра разработан пакет локальных нормативных актов, описывающий порядок обращения за услугой, порядок получения услуги, определяющий категории получателей услуги, а также регламентирующий иные необходимые вопросы.

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 государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

*Консультация оказывается как разовая услуга.*

Прием родителей осуществляется по предварительно составленному гибкому графику. Услуга может быть оказана одновременно двумя (или более) консультантами по решению центра 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 будет закреплена в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах службы. Осуществление записи хода консультации по инициативе службы либо консультанта 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 должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги.

В ходе работы консультационного центра контроль за соответствием деятельности центра требованиям нормативных правовых актов осуществляет заведующий МБДОУ «Детский сад № 16» г. Чебоксары.

Для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родители (законные представители) могут обращаться в образовательную организацию лично, по телефону или через Интернет-сайт образовательной организации.

Психолого-педагогическая, методическая или консультационная помощь должна оказываться на основании заявления или согласия в письменной форме их родителей (законных представителей).

В письменном заявлении одного из родителей (законного представителя) должно указываться:

- наименование организации, которой заявление адресовано;

- фамилия, имя, отчество родителя (законного представителя);
- почтовый адрес (адрес электронной почты), контактный телефон родителя(законного представителя);
- фамилия, имя, отчество и дата рождения ребенка;
- существо вопроса (вопросов);
- личная подпись родителя (законного представителя).

Письменное заявление подлежит регистрации в журнале регистрации обращений за предоставлением помощи родителям (законным представителям) в день поступления и должно быть рассмотрено в течение 10 календарных дней со дня регистрации.

Письменное заявление, не содержащее сведений о лице, направившем заявление (не указаны фамилия, имя, отчество и почтовый адрес), рассматриваются в «анонимно» и несут информационную переадресацию услуги.

При личном обращении родитель (законный представитель) должен иметь при себе:

- паспорт;
- свидетельство о рождении ребенка.

При личном обращении должна проводиться беседа, в ходе которой определяется вид помощи, необходимой ребенку и (или) родителю (законному представителю), назначается время и место ее оказания.

В обращении одного из родителей (законного представителя), направленном по электронной почте, должно быть указано:

- наименование организации, которой обращение адресовано;
- фамилия, имя, отчество родителя (законного представителя);
- почтовый адрес (адрес электронной почты), контактный телефон родителя (законного представителя);
- фамилия, имя, отчество и дата рождения ребенка;
- реквизиты свидетельства о рождении ребенка;
- существо вопроса (вопросов).

Обращение, направленное по электронной почте, подлежит регистрации в журнале регистрации обращений за предоставлением помощи родителям (законным представителям) в день поступления и должно быть рассмотрено в течение 10 календарных дней со дня регистрации.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, ответ на письменное заявление - в письменной форме по почтовому адресу, указанному в заявлении.

Прием родителей (законных представителей) должен осуществляться по предварительно составленному графику.

Родители (законные представители); сообщают об интересующих их

вопросах.

Для организации оказания услуги должно быть определено удобное время для посещения центра. Исходя из заявленной тематики, администрация должна привлекать к оказанию услуги того специалиста, который владеет необходимой информацией в полной мере.

Психолого-педагогическая, методическая или консультационная помощь в рамках деятельности центра должна прекращаться в связи с отсутствием потребности у родителей (законных представителей) на данную услугу.

Взаимоотношения между центром и родителями (законными представителями) должны регулироваться договором, включающим в себя взаимные права, обязанности и ответственность сторон, возникающие в процессе оказания методической помощи, длительность пребывания ребенка в центре.

В случае оказания услуги при проведении очных выездных консультаций, а также в случае проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в которых Консультационный центр принимает участие, должно быть организовано пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

В Консультационном центре организованы условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги пребывания ребенка и присмотра за ним (при необходимости), если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить услугу очно без присутствия ребенка.

В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, Консультационный центр должны быть обеспечены условия для пребывания ребенка вне помещения оказания услуги и присмотр за ним (при необходимости).

*Алгоритм/ план работы по информированию родительского сообщества о реализации Мероприятия;*

В целях доведения до потенциальных получателей услуг информации, Консультационный центр обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Консультационного центра на официальном сайте в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет".

Информационное сопровождение родительского сообщества предполагает использование всех имеющихся в распоряжении Консультационного центра каналов для создания образа и информирования получателей услуг от реализации направлений проекта включает в себя:

- уточнение целевых аудиторий и приоритетных каналов коммуникации;
- уточнение и реализация медиаплана информационного сопровождения родительского сообщества о реализации мероприятий проекта;
- подготовку новостных материалов и информационную кампанию в социальных сетях;
- подготовка и реализации промо-акций по распространению печатного информационного оповещения;
- подготовка и наличие внешней рекламы;
- подготовка и реализации информационно оповещения с использованием интернет-ресурсов.