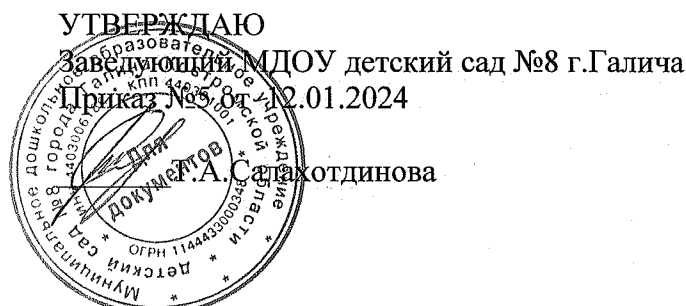


Муниципальное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад №8 города Галича Костромской области



**Порядок предоставления услуг  
по оказанию психолого-педагогической, методической и  
консультационной помощи родителям (законным представителям) детей  
и гражданам, воспитывающих или желающих принять на воспитание в  
семьи детей, оставшихся без попечения родителей в рамках федерального проекта  
"Современная школа" национального проекта "Образование" в 2024 году**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящий Порядок предоставления услуг по оказанию психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, воспитывающих или желающих принять на воспитание в семьи детей, оставшихся без попечения родителей разработан в целях реализации мероприятия федерального проекта "Современная школа" национального проекта "Образование", направленного на создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Порядок).

1.2. Термины и определения:

- **Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи** (далее - Услуга) - разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребёнка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребёнка, оставшегося без попечения родителей.
- **Получатель Услуги** - это родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.
- **Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей "Растимдетей.рф"** (далее - федеральный портал "Растимдетей.рф") - информационная система оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) с организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в

рамках федерального проекта "Современная школа" национального проекта "Образование", и способствующая формированию родительского сообщества.

- **Консультационный Центр оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи** (далее - Центр) - некоммерческая организация (далее - Организация), оказывающие Услуги получателям Услуг.
- **Специалист Службы** (далее - консультант) - лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи являются:

- родители (законные представители) детей не посещающих образовательную организацию, в том числе с 0 - 3 лет;
- родители (законные представители), обеспечивающие получение детьми дошкольного образования в образовательных организациях;
- родители (законные представители) обеспечивающие дошкольное образование в форме семейного образования,
- родители (законные представители) детей от 0 до 18 лет,
- родители (законные представители) детей с ОВЗ,
- родители (законные представители) детей — инвалидов,
- граждане, воспитывающие детей, оставшихся без попечения родителей,
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Центром в соответствии с их запросами независимо от места проживания.

1.5. Центр 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 ДОУ, в СМИ, а на информационных стендах в помещениях организации.

1.6. Оказание услуги организуется в помещениях Организации, не используемых во время работы консультационного центра в реализации Основной образовательной программы дошкольного образования (методический кабинет, спортивный зал, помещение Центра детской активности, фойе, кабинеты специалистов).

1.7. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, Центр обеспечивает присмотр за ребенком.

1.8. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

1.9. Прием родителей (законных представителей) и других категорий граждан осуществляется по предварительной записи:

- по телефону;
- при личном обращении;
- по электронной почте;
- электронная запись с использованием сайта Центра.

## **2. Порядок оказания услуг.**

2.1. Основной целью оказания Услуг ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан,

желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

- 2.2. Оказание Услуг должно быть направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.
- 2.3. Оказание Услуги осуществляется Центром.
- 2.4. Общее руководство деятельностью Центром осуществляется руководителем Организации.
- 2.5. В своей деятельности Центр руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления (при их наличии).
- 2.6. Центр обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуг.
- 2.7. Центром ведется журнал учета 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 соответствии с прилагаемой к настоящему положению формой (далее - Журнал).
- 2.8. График оказания Услуг определяется Организацией самостоятельно и утверждается приказом по учреждению.
- 2.9. Формы и форматы оказания Услуг могут быть различны и исходить они должны из следующего:
  - безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг;
  - наличие возможности организовать присмотр за ребенком на время получения Услуги;
  - удовлетворение запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.
- 2.10. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального 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 .
- 2.11. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.
- 2.12. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Центром.
- 2.13. Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.
- 2.14. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (а том числе вебинаров, конференций, семинаров) 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.

- 2.15. 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.
- 2.16. 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.
- 2.17. 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.
- 2.18. Оказанию Услуги может предшествовать любая индивидуальная или групповая (коллективная) форма взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме, а также посредством онлайн-опросов, тестов.
- 2.19. Услуга может быть оказана в следующих формах:
- 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 (по видео-конференц-связи, в том числе по Zoom и т. д., по телефону);
  - в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, в мессенджеры, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования).
- 2.20. 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.
- 2.21. Для получения Услуги должна быть предусмотрена возможность предварительной записи в Центр различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.
- 2.22. 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").
- 2.23. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Центр или непосредственно в момент оказания Услуги.
- 2.24. Центр обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Центр.
- 2.25. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги Центр имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Центр.

- 2.26. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.
- 2.27. 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.
- 2.28. 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.
- 2.29. 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.).
- 2.30. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.
- 2.31. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.
- 2.32. 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.
- 2.33. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.
- 2.34. Осуществление аудио/видеозаписи 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.
- 2.35. Получатель Услуги имеет право вести аудио/видеофиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Центра/консультанта.
- 2.36. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.
- 2.37. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Центр:
- детализация телефонных звонков,
  - скриншоты страниц,
  - согласие на обработку персональных данных при оказании очных консультаций.
- 2.38. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги 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.
- 2.39. Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

### **3. Кадровое обеспечение оказания услуг**

- 3.1. Услуги оказываются консультантами принятыми на работу на основании трудового договора, привлеченными к оказанию Услуг на основании гражданско-правового договора.
- 3.2. Центр проводит инструктаж консультантов и ознакомляет с Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.
- 3.3. В качестве консультантов для диспетчерского консультирования могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки "Психологические науки", "Образование и педагогические науки", "Социология и социальная работа", "Юриспруденция", успешно прошедшие промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения, при условии участия в обучающих мероприятиях по вопросу оказания 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 с получением сертификата.
- 3.4. Консультанты должны обладать компетенциями, позволяющими обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.
- 3.5. Консультанту рекомендуется предложить получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее).
- 3.6. Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к консультантам:
  - любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера) в соответствии с "Квалификационными характеристиками должностей работников образования", утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. N 761н;
  - должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту "Педагог-психолог (психолог в сфере образования)", утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. N 514н;
  - должности - специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог, юрисконсульт и др., компетенции которых обеспечивают удовлетворение запросов получателей Услуги на оказание консультаций в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, действий по решению возникающих проблем ребенка.
- 3.7. В штат Организации могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для функционирования Службы, а также специалисты для обеспечения перевозки консультантов Службы при проведении выездных очных консультаций (в случае наличия у Организации транспорта).

#### 4. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

- 4.1. Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, Центр должен быть обеспечен помещениями для работы консультантов, оснащенными компьютерным и иным оборудованием и программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и телефонной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуг), а также могут быть обеспечены транспортом для проведения очных выездных консультаций
- 4.2. В случае оказания Услуги по месту обучения ребенка получателя Услуги, а также в случае проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в которых Центр принимает участие, должно быть организовано пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.
- 4.3. В Центре должны быть 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.
- 4.4. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, Центром должны быть обеспечены условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).
- 4.5. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Центр обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Центра на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", готовит и оформляет раздаточные материалы с информацией для потенциальных получателей Услуг.
- 4.6. Работа Центра с использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал "Растимдетей.рф" и последующей оценки получателями предоставленных им Услуг, позволяет унифицировать оказание Услуг на всей территории Российской Федерации, повысить их доступность.
- 4.7. Центр также может создавать собственные электронные ресурсы для информирования по вопросам об оказании Услуг и привлечения получателей Услуг, с соблюдением действующих законодательных норм и возможностью получателям Услуг дать оценку качества предоставленных Услуг на федеральном портале "Растимдетей.рф".

## **5. Нормативно - правовая база оказания услуг.**

- 5.1. Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 5.2. Семейный кодекс Российской Федерации;
- 5.3. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. N 2300-1;
- 5.4. Федеральный закон "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ;
- 5.5. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ;
- 5.6. Федеральный закон "О персональных данных" от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ;
- 5.7. Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. N 240 "Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018 - 2027 гг.";

