



УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МБДОУ детский сад
комбинированного вида №30 «Улыбка»
Шарипова Г.Р.

Порядок оказания консультативной помощи родителям (законным представителям) специалистами Ресурсного центра «Территория успешного родительства»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях определения процедуры оказания 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.

1.2. Настоящий Регламент устанавливает порядок оказания услуг родителям специалистами Ресурсного центра «Территория успешного родительства» (далее – РЦ).

1.3. Настоящий Регламент разрабатывается специалистами РЦ, обсуждается коллективом на общем собрании работников, и вводится в действие приказом заведующего.

1.4. Регламент разработан в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Конституцией Российской Федерации от 4 июля 2020 г.
- Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- Законом Республики Татарстан от 22.07.2013 № 68 -ЗРТ «Об образовании» (в ред. Закона РТ от 23.07.2014 № 61-ЗРТ);
- Законом «О государственных языках Республики Татарстан и других языках в Республике Татарстан» (с изм. в соответствии с Законом РТ от 12.06.2014 № 61 -ЗРТ).
- Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2020 года № 28 г. Москва «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи».

1.5. Получателями Услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются: родители (законные представители) детей от 0 до 18 лет, а также граждане желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей; родители (законные представители) детей с ограниченными возможностями здоровья. В РЦ могут обращаться родители (законные представители) детей, не имеющих статуса ребенка с ограниченными возможностями здоровья, при наличии проблем в развитии.

1.6. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется РЦ в очной и дистанционной форме в соответствии с их запросами независимо от места проживания.

1.7. РЦ организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей Услуг о возможности обращения за получением Услуг в различной форме. Необходимая информация размещается:

- на информационной вкладке на сайте «Электронное образование РТ» edu.tatar.ru;
- на сайте РЦ «Территория успешного родительства» edu.tatar.ru/elabuga/dou30
- в социальных сетях WhatsApp, «ВКонтакте», «Телеграмм»;
- на информационных стендах в помещениях и на территории учреждения. Информация о возможностях получения услуг размещается также с использованием других информационных каналов (СМИ, буклеты, реклама и др.) и распространяется в публичных местах, с высоким охватом родительской общественности (поликлиники, дошкольные образовательные организации, учреждения дополнительного образования, социальные службы и др.)

1.8. Настоящий Регламент действителен для получателей Услуг, обращающихся в РЦ «Территория успешного родительства».

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

2. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

2.1. Психолого-педагогическая, диагностическая, методическая и консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист - консультант РЦ, 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. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая, диагностическая или консультативная помощь) определяется при обращении за Услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2. Основной целью оказания Услуг родителям является создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) в вопросах образования и воспитания детей.

2.3. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю Услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не 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. 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.

2.4. Услуга носит заявительный характер. Помощь родителям (законным представителям) предоставляется при личном обращении одного из родителей (законных представителей) или по телефону.

2.5. 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.

2.6. В зависимости от предварительного запроса получателя РЦ подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. Получатель Услуги имеет возможность записаться к конкретному специалисту.

2.7. Обращения родителей, вне зависимости от способа обращения, регистрируются в установленном порядке в журнале обращений.

2.8. Получатель вправе обратиться за повторной Услугой, выбрать время для консультации. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается.

3. Виды услуг психолого-педагогической, диагностической, методической и консультативной помощи

3.1. Перечень видов Услуг определяется РЦ и размещается на официальном сайте edu.tatar.ru/elabuga/dou30

3.2. Виды услуг:

- очная консультация (оказание Услуги очно в помещении РЦ);
- дистанционная консультация (оказание Услуги дистанционно);
- выездная консультация (оказание Услуги очно по месту жительства получателя Услуги).

Получатели Услуги вправе выбрать необходимый вид Услуги.

3.3. Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности.

3.4. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя Услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет соединения (Zoom, WhatsApp, электронной почты)

3.5. Право на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению РЦ (граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения службы, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности).

3.6. Во время дистанционных консультаций получатель Услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Если Услуга прервалась по причине технических проблем со стороны РЦ, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения Услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя

Услуги, РЦ ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение Услуги в недельный срок.

4. Кадровое обеспечение оказания услуг

4.1. Услуги оказываются специалистами РЦ. Специалист РЦ - лицо, привлеченное РЦ для оказания Услуг получателю Услуги на основании трудового либо гражданско - правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование.

4.2. Информация о специалистах, оказывающих консультационные Услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте учреждения с их согласия.

4.3. Педагогические работники РЦ, оказывающие консультативные Услуги, проходят специальное обучение по вопросам оказания Услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в пять лет.

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. Оказание Услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается.

5.2. 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.

5.3. В РЦ предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

5.4. В случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) в РЦ предусмотрена зона ожидания для детей получателя Услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

5.5. Для оказания Услуг в дистанционной форме в Центре 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 РЦ.

5.6. Для записи на консультацию получателей Услуг организуется работа единого телефона и электронной почты.

6. Оценка качества услуг

6.1. В конце получения Услуги обратившемуся гражданину предоставляется возможность оценить Услугу с помощью разработанных бланков или на сайте edu.tatar.ru/elabuga/dou30, через опрос от информационного портала Растимдетей.рф:

- при очной и выездной консультациях - в бланке отзывов о проведенных консультациях для родителей
- при оказании услуги дистанционно - edu.tatar.ru/elabuga/dou30, через опрос от информационного портала Растимдетей.рф

6.2. Специалисты имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями Услуг. Информация предоставляется по запросу в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.