



**Согласовано**

Председатель профкома  
МБДОУ №113 №  
Федорова А.Л. 

**Утверждено**

Заведующий МБДОУ «Детский сад №113  
комбинированного вида»  
Советского района г. Казани  
 Э.А. Садретдинова  
Протокол № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201 года



## ПРАВИЛА

оказания психолого-педагогической, методической  
и консультативной помощи на базе консультационного центра «Академия  
родительства»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной поддержки родителям(законным представителям)

1.2. Правила разработаны в соответствии с нормативными правовыми законодательными актами: Гражданского кодекса 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.

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются: родители (законные представители) детей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования. За получение услуг плата с родителей (законных представителей) не взимается.

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется в соответствии с их запросами.

1.5. Для получателей услуг организуется информационно-разъяснительная работа, направленная на доведение информации об их возможностях обращаться за получением услуг.

1.6. В рамках деятельности по оказанию психолого – педагогической, методической и консультативной поддержки 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 консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

## **2. СОДЕРЖАНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ**

2.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный педагогический работник, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

2.2. 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.

2.3. Услуга может оказываться, как однократно так и многократно, если у получателя вновь возникла такая потребность. Услуга осуществляется получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не более 45 минут, в зависимости от запроса родителя (законного представителя). Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.4. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, то до сведения получателя консультации доводят, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации.

2.5. 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.

2.6. 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.).

2.7. 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.

2.8. Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю консультации, не осуществляется.

2.9. 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 5 листов формата А4.

2.10. Получатель услуги вправе осуществлять на свои устройства аудио-или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив консультанта об осуществлении записи, и не затрудняя оказание услуги.

2.11. 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.

2.12. 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.

2.13. Консультация оказывается, как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

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 в «Журнале регистрации обращений». Количество зафиксированных обращений в вышеуказанном журнале может отличаться от количества, отмеченного в «Журнале проведенных консультаций», которые заполняют специалисты.

2.17. Услуга может оказываться одновременно двумя специалистами по решению организации либо по инициативе получателя услуги.

2.18. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Осуществление записи хода консультации по инициативе организации либо консультанта запрещается по любым мотивам.

2.19. В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить качество услуги письменно, заполняя анкету с помощью разработанных бланков.

Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

### **3. ВИДЫ УСЛУГ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ**

3.1. Перечень видов услуг определяется организацией.

3.2. Виды услуг:

- очная консультация (оказание услуги очно в помещениях для консультирования);

- дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно). *база на дому*

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, в оборудованном необходимым образом кабинете. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН

Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения.

3.5. Во время дистанционных консультаций сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны организации, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, специалист ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок с момента начала первоначальной консультации.

3.6. Запись в журнале регистрации очных консультаций осуществляется в присутствии родителя (законного представителя) и подтверждается его подписью.

Запись в журнале регистрации дистанционных консультаций осуществляется самостоятельно консультантом, в присутствии родителя (законного представителя) консультант ставит свою подпись в журнале.

3.7. По мере возможностей родителей, через электронную почту, дистанционно, заполняются заявления о проведении консультаций и о согласии персональных данных. Либо родитель имеет возможность при дистанционной консультации проговорить свое согласие на обработку персональных данных.

3.8. Оценка консультации проводится через систему «растимдетей.рф»

#### **4. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

4.1. Специалисты, привлекаемые к деятельности в рамках федерального гранта, 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». Квалификация педагогов – психологов соответствует профессиональному стандарту педагог – психолог (психолог в сфере образования), стаж педагогической работы в данной должности не менее 3 –х лет.

4.2. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте организации с их согласия.

4.3. Специалисты, оказывающие услуги в рамках федерального гранта, в течение первого года работы проходят, специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации. Повышение квалификации должно быть регулярным, не реже одного раза в пять лет.

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 располагается на первом этаже, которое 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. Предусмотрена зона 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 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.