

ПРИНЯТО  
на Педагогическом совете  
протокол от 28.12.2021 № 3

СОГЛАСОВАНО  
на заседании управляющего  
советом  
протокол от 28.12.2021 № 4

## Порядок

оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Снегурочка» муниципального образования город Ноябрьск

### 1. Общие положения

1.1. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - услуги) - услуга, оказываемые получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) (далее - родители) по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

1.2. Услуга оказывается в службе (центре, пункте) оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Служба).

1.3. Получатели услуги - родители (законные представители) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

1.4. Получатели услуг получают услуги по собственному запросу, организации не вправе навязывать получение услуги.

### 2. Формы и содержание услуги

2.1. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования.

2.2. Диспетчерское консультирование предполагает оказание услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

2.3. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой.

2.4. Содержание услуги определяется направлениями:

- развития, воспитания, обучения и социализации детей;
- 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.

2.5. Услуга может быть оказана:

- очно (очная консультация) - в помещении Службы, 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 Службы (выездная очная консультация);
- дистанционно (дистанционная консультация) - с применением информационно - телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем услуги.

2.6. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги и (или) Службой 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 Службы.

### 3. Порядок и условия оказания услуг

3.1. Для получения услуги предусмотрена возможность предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения журнала 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 (далее - журнал) (приложение №1).

3.2. Получатель услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания услуги.

3.3. Организация обеспечивает возможность предоставления услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

3.4. При получении запроса на оказание услуги в любой форме от получателя услуги Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании услуги.

3.5. Допускается оказание услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

3.6. Получатель услуги вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга.

3.7. 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.

3.8. 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.

3.9. 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.).

3.10. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания услуги.

3.11. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном

носителе для получателя услуги в объеме до пяти листов формата А4, если иные объемы не установлены порядком предоставления услуг.

3.12. 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.

3.13. Запись на электронные носители информации, представленные получателем услуги, консультантом не осуществляется, если иное не установлено порядком предоставления услуг, принятым организацией.

3.14. Осуществление аудио/видеозаписи в ходе оказания услуги по инициативе Службы либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

3.15. Получатель услуги имеет право вести аудио/видеофиксацию оказания услуги при предварительном информировании Службы/консультанта.

3.16. 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.

3.17. Факт оказания услуги фиксируется в журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя услуги в Службу (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений, иные документы). Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

3.18. 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»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы под определенным кодом. При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.

#### 4. Кадровое обеспечение оказания услуг

4.1. Услуги оказываются консультантами Службы.

4.2. Служба проводит инструктаж консультантов и знакомит с порядком оказания психолого - педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

4.3. 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 в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» с получением сертификата.

4.4. Консультанты должны обладать компетенциями, позволяющими обеспечивать им квалифицированное оказание услуг.

4.5. Консультанту рекомендуется предложить получателю услуги оценить качество оказанной услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее) (далее – опросник) (приложение 2).

4.6. Требования к квалификации консультантов определяются: «Квалификационными

характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. N 761н (любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера);

- профессиональным стандартом «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. N 514н (должность педагога - психолога (психолога в сфере образования);

- законодательством Российской Федерации в части требований к квалификации специалистов по социальной работе, социальных работников, социальных педагогов, юрисконсультов и др.

4.7. В деятельность Службы 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.

## 5. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания услуг

5.1. Служба обеспечена помещением для работы консультантов, оснащенным 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 (в случае закрепления такого формата оказания услуг).

5.2. 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 Служба принимает участие, организуется пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

5.3. В Службе 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, Службой должны быть обеспечены условия для пребывания ребенка вне помещения оказания услуги и присмотр за ним (при необходимости).

5.4. Служба обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.5. Служба 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».



## Приложение №2

к порядку оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

### Опросник

для оценки качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

Ф.И.О. гражданина, которому оказаны услуги \_\_\_\_\_

Как вы оцениваете полноту и качество оказанных Вам услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи?

- получил (ла) исчерпывающий ответ на интересующие меня вопросы
- я скорее удовлетворен (на) чем не удовлетворен (на) полученной консультацией
- я скорее не удовлетворен (на) чем удовлетворен (на) полученной консультацией
- я не удовлетворен полученной консультацией