

**СОГЛАСОВАНО**

на заседании Совета ОГБПОУ «Шарьинский педагогический колледж Костромской области»

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ОГБПОУ «Шарьинский педагогический колледж Костромской области»

протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

приказ № \_\_\_\_\_ от « 9 » сентября 2019 г. А.Л.Горохов

**Правила оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, воспитывающих или желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей**

**1. Общие положения**

1.1 Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, воспитывающих или желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей консультационным центром (далее – Центр).

1.2 Правила разработаны в соответствии с нормативно-правовыми и законодательными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федерального закона «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;
- СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21.06.2016 г. № 81;
- Распоряжением Министерства просвещения РФ от 1 марта 2019 г. № Р-26 «Об утверждении методических рекомендаций по организации процесса 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»;
- Методические рекомендации по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

родителям (законным представителям) детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденные распоряжением Министерства просвещения РФ от 01 марта 2019 г. № Р-26;

- Положение о Центре психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям, имеющим детей, областного государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Шарьинский педагогический колледж Костромской области».

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

- родители (законные представители) обеспечивающие получение детьми дошкольного образования в Организации,

- родители обеспечивающие дошкольное образование в форме семейного образования;

- родители детей от 0 до 18 лет;

- родители детей с ОВЗ;

- родители 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 <http://www.eduportal44.ru/npo/shpk/centre/layouts/15/start.aspx#/SitePages/%D0%94%D0%B E%D0%BC%D0%B0%D1%88%D0%BD%D1%8F%D1%8F.aspx>, в СМИ, на информационных стендах в помещениях организации.

1.6 Оказание услуги организуется в специально оборудованных помещениях Организации, (кабинет консультанта – 2, игровая комната для детей дошкольного и младшего школьного возраста).

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

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

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

- по телефону;

- при личном общении;

- по электронной почте;

- электронная запись с использованием сети Интернет.

1.10 Основанием для оказания услуги является запрос, зарегистрированный в журнале регистрации запросов консультационного центра. Получатели услуг сообщают, какой вопрос их интересует, выбирают удобное время для посещения консультационного центра, в соответствии с графиком работы центра.

## **2. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (услуги)**

2.1 Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист – консультант Центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в соответствии с квалификационным справочником 2010 г. и профессиональным стандартом. 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 в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2 Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

2.3 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.

2.4 В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии 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 нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых получатель услуги может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется. 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 в размере 5 листов формата А4.

2.5 Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив консультанта и не затруднения оказание услуги.

2.6 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.

2.7 В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Центр подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. Если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Центра в пределах ее возможностей.

2.8 Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Возможность получения консультации может быть представлена не позднее 10 дней со дня осуществления записи. На подготовку ответа по запросу требующего длительной подготовки или участия нескольких специалистов, отводится время, не более 5 рабочих дней. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

2.9 В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанных бланков. Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

### **3. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи**

3.1 Виды услуг: очная консультация (оказание услуги очно в помещении Центра), выездная консультация (оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении), дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно).

По запросу получателя сотрудниками Центра может быть оказана:

- психолого-педагогическая помощь;
- методическая помощь;
- консультативная помощь.

3.2 Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации).

3.3 Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья и или лиц с инвалидностью. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям

СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81.

3.4 Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении.

3.5 Консультант для проведения выездной консультации имеет с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

3.6 Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного программного обеспечения Skype (или др.), электронной почтой, открытого размещения на портале (по согласованию с родителями).

3.7 Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист Центра должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны Центра, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, Центр ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

3.8 Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан:

- инвалидам первой и второй групп;
- гражданам пенсионного возраста, проживающим вне населенных пунктов, в которых есть консультационные пункты;
- гражданам, воспитывающим ребенка с инвалидностью;
- гражданам, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, в неполной семье;
- граждане, проживающие вне пределов транспортной доступности Центра (отсутствие прямых транспортных маршрутов либо затраты на дорогу в пути не более 2 часов в один конец).

#### **4. Кадровое обеспечение оказания услуг**

4.1 Услуги оказываются педагогическими работниками Центра, которые отвечают квалификационным требованиям по должностям третьего

квалификационного уровня в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010г. № 761н или профессиональному стандарту. Квалифицированные требования к специалистам службы фиксируются в должностных инструкциях или иных локальных нормативных актах учреждения.

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

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

4.4 Специалисты Центра имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

## **5. Материально-техническое обеспечение оказания услуг**

5.1 Приём граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Центра.

5.2 Помещение 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 случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) в Центре предусмотрена зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

5.4 Для оказания услуг в дистанционной форме в Центра предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечить видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста учреждения.

5.5 Предусмотрено создание мобильной группы, осуществляющей выезд к отдельным категориям получателей услуги с целью оказания услуги.

5.6 Для записи на консультацию получателей услуг организуется работа единого телефона, горячей линии по вопросам консультирования.