

**Утверждено приказом
комитета образованием
от 9 ноября 2015 года № 256**

**Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и
консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях определения процедуры оказания методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей консультационным центром (далее - Центр).

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

- Конституция РФ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- 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 июня 2016 г. № 81;

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 7 лет,
- родители детей с ОВЗ,
- родители детей - инвалидов,

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 сайтах образовательных учреждений, на базе которых созданы Центры (далее - Организация) и 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 (методический кабинет, спортивный зал, кабинеты специалистов).

1.7. Общее руководство Центром осуществляет заместитель директора ОУ на базе которого создан Центр.

1.8. Помощь родителям (законным представителям) оказывается руководителем Центра, педагогом-психологом, учителем-логопедом,

учителем-дефектологом, тьютором (по направлениям деятельности).

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

1.10. Центр работает согласно режиму дня образовательного учреждения, утвержденному приказом директора образовательного учреждения

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

- по телефону;
- при личном обращении;
- по электронной почте;

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

2. Содержание методической и консультативной помощи

2.1. Методическая и консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию по месту нахождения центра и дистанционную консультацию посредством различных каналов (онлайн-консультация с использованием сети Интернет, электронная почта, телефон) 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. Консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Конкретное содержание услуги (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. 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 нормативные 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 вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А 4.

2.4. 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.

2.5. 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 его возможностей.

2.6. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Возможность получения консультации может быть предоставлена 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.

3. Виды услуг методической и консультативной помощи

3.1. Перечень видов услуг определяется Центром.

3.2. Виды услуг: очная консультация (оказание услуги очно в помещении Центра), дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно).

По запросу получателя сотрудниками Центра может быть оказана:

- Педагогическая помощь
- Методическая помощь
- Консультативная помощь

3.3. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги.

3.4 Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью. Помещения 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.

3.5. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, электронной почты, с использованием сети Интернет.

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 2010 г. № 761н. или профессиональному стандарту.

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

4.3. Педагогические работники Центра, оказывающие консультативные услуги, проходят курсы 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. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарноэпидемиологическим 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.