

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад №51 «Тополек» муниципального образования город  
Новоросси́йск

---

ПРИКАЗ

№ 48 -од

10.01.2024г.

О внесении изменений в нормативно – правовые акты, регламентирующие деятельность Консультационного центра «Рука помощи» МАДОУ детский сад № 51 в рамках реализации федерального проекта

На основании методических рекомендаций по оказанию 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» в 2024 году,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок 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 (приложение 1);
2. Установить срок хранения нормативно – правовых актов, регламентирующие деятельность в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» в течение 1 года.
3. Обеспечить размещение Порядка 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 на официальном сайте Консультационного Центра в сети интернет.
4. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Заведующий МАДОУ детского сада № 51



Е.В.Круглова

## ПОРЯДОК

**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. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

1.1. Настоящий Порядок 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 (далее - Порядок) направлен на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепление семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений посредством оказания Услуг.

1.2. В Порядке применяются термины и определения следующего значения:

**Услуга** психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Услуга) – разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

**Получатель Услуги** – родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

**Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф»** (далее – федеральный портал «Растимдетей.рф») – информационная система оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) с организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

**Консультационный центр «Рука помощи»** (далее – Консультационный Центр) – небособлненное структурное подразделение МАДОУ детский сад № 51, оказывающие Услуги получателям Услуг.

**Специалист Консультационного Центра** (далее – консультант) – лицо, привлеченное Консультационным Центром для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

### 2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:

2.1. Порядок разработан в соответствии с нормативно – правовой - базой по оказанию услуг:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации;
2. Семейный кодекс Российской Федерации;
3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. №2300-1;
4. Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;

5. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
6. Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
7. Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;
8. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания».
9. Методические рекомендации по оказанию 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" в 2024 г.

### 3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

#### 3.1. Категории получателей Услуг:

родители (законные представители) детей раннего возраста, в том числе детей раннего возраста с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;

родители (законные представители) детей, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, в том числе детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья (с особыми образовательными потребностями);

граждане, желающие принять в семью детей, оставшихся без попечения родителей, и граждане, воспитывающие в своих семьях детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья (с особыми образовательными потребностями).

родители (законные представители) детей с высокой тревожностью, пребывающих в кризисном состоянии, в том числе консультирование семей, прибывающих из зон боевых действий.

3.2. Консультационный центр не оказывает помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка – его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

3.3. Основанием для предоставления Услуги являются личное изъяснение в письменной или устной форме (далее - запрос) получателя Услуг на предоставление Услуги.

3.4. Услуга в Консультационном центре предоставляется по предварительной записи. Предварительная запись осуществляется различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения в Журнале 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 в 2024 г. (далее – Журнал) (Приложение № 1).

Обращение может быть подано при очном посещении Консультационного центра вне зависимости от места проживания/регистрации по месту жительства (прописки), по номерам телефонов, указанным в настоящем Положении или на сайте Организации, письменному обращению с указанием обратных реквизитов контактов для ответа, обращению, сформированному в функционале «Запись на консультацию» на сайте Организации, в формате проведения опроса с обратной связью (Приложение № 2 «Анкета»).

В ходе предварительной записи в Консультационный центр или непосредственно в момент оказания Услуги получатель Услуги обозначает тему своего запроса.

При личном обращении получателя Услуги в Консультационный центр на предварительную запись в процессе беседы конкретизируется вид помощи, назначается время и место предоставления помощи, выдается приглашение на личный прием с указанием даты, времени и места проведения личного приема для предоставления Услуги.

3.5. Услуга представляет собой разовую помощь в формате **диспетчерского или содержательного консультирования**, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; **проведения просветительских мероприятий** для родительского сообщества.

**Диспетчерское консультирование** предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации в иных организациях.

**Содержательное консультирование** предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Консультационным Центром.

**Проведение опроса с обратной связью** предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь. (анкета приложение)

**Проведение просветительских мероприятий** для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций) предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата (при наличии) или без.

3.6. Формы и форматы оказания Услуг могут быть различны, вместе с тем они обеспечивают следующее:

**безвозмездность и доступность** Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателя Услуги;

**наличие возможности** организации присмотра за ребенком на время очного получения Услуги в очной форме;

**удовлетворение запроса получателя** Услуги на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

3.7. Услуга может быть оказана в следующих формах:

*очно* (очная консультация) – в помещениях Консультационного Центра;

*дистанционно* (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видеоконференц-связи, по телефону);

*в форме письменного ответа на запрос родителей* (законных представителей) (по электронной почте, в мессенджеры, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования).

3.8. Конкретное содержание Услуги (оказание диспетчерской, психолого-педагогической, методической помощи), форма ее оказания (очное консультирование, дистанционное консультирование (с использованием информационно-телекоммуникационных сетей), консультирование в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей)), а также продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

3.9. Услуга должна быть оказана не позднее 10 календарных дней со дня предварительной записи в Консультационный центр.

3.10. Услуга оказывается по телефону в случае, если на ее предоставление требуется не более 20 минут. В случае поступления телефонного обращения, требующего более длительного времени для оказания Услуги, рекомендуется назначить время и место личного приема для предоставления Услуги.

3.11. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Консультационный центр имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

3.12. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Консультационный центр.

3.13. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

3.14. 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.

3.15. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем Услуги в пределах вопросов образования детей, в рамках правовой, психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания, обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

В случае если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя Услуги информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию соответствующего специалиста-консультанта Консультационной службы, органов государственной власти, местного самоуправления и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

Консультация предполагает устное информирование получателя Услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе

уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

3.16. При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой **типовых вопросов**:

- ✓ возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка
- ✓ организация образовательного процесса
- ✓ вопросы межличностной коммуникации и социализации у детей
- ✓ развитие, обучение и воспитание детей с ОВЗ, с инвалидностью
- ✓ вопросы принятия на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей
- ✓ вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей
- ✓ вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка
- ✓ вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом,
- ✓ вопросы социального развития, обучения и воспитания детей
- ✓ вопросы о трудностях во взаимоотношениях между родителями и детьми
- ✓ вопросы защиты прав участников образовательного процесса
- ✓ иные вопросы.

3.17. На официальном сайте Консультационного Центра предусмотрена возможность круглосуточного приема запросов на проведение консультаций.

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»).

3.19. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Консультационный Центр имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

3.20. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Консультационный Центр.

3.21. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

3.22. 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.

3.23. 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.

3.24. 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.).

3.25. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

3.26. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.

3.27. 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.

- 3.28. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.
- 3.29. Осуществление аудио / видеозаписи в ходе оказания Услуги по инициативе Консультационного Центра либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.
- 3.30. Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании консультанта.
- 3.31. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Консультационный Центр обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.
- 3.32. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале. Журнал ведется каждым консультантом.
- 3.33. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги 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 Организации.
- 3.34. В конце предоставления Услуги Получателю Услуги предоставляется возможность оценить качество Услуги, которая может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.
- 3.35. Оценка качества Услуги осуществляется непосредственно Получателем Услуги на федеральном портале информационно – просветительской поддержки родителей в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» - «растимдетей.рф», на сайте Консультационного центра через форму обратной связи (кнопка «Оцените качество оказанных услуг» - платформа <https://okc.iro23.ru/>) или заполнением на бумажном носителе анкеты.
- 3.36. Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.