

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад комбинированного вида № 99 г. Томска**

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МАДОУ №99 г. Томска  
Т.В. Корягина  
2019г.



**ПРАВИЛА**

**оказания психолого-педагогической, методической и консультативной  
помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам,  
желающим 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 центром (региональная служба) оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Центр).

1.2. Правила разработаны в соответствии с нормативными 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;
- 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;
- 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 июня 2016 г. № 81;
- Методические рекомендации 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, утвержденные распоряжением Министерства просвещения РФ от 01 марта 2019 г. № Р-26;



- Региональный проект «Поддержка семей, имеющих детей», утвержденный Советом при Губернаторе Томской области по стратегическому развитию и приоритетным проектам (протокол заседания от «14» декабря 2018 г. № СЖ-Пр-2537);

- Распоряжение Департамента общего образования Томской области от 21.06.2019 № 550-р «Об утверждении перечня 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»;

- Распоряжение Департамента общего образования Томской области от 21.06.2019 № 548-р «Об организации работы по созданию Региональной службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей».

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

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет;

- родители (законные представители) детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;

- родители (законные представители) детей с девиантным поведением;

- граждане, желающие принять в семью детей, оставшихся без попечения родителей;

- граждане, принявшие в семью детей, оставшихся без попечения родителей;

- другие категории родителей при наличии проблем в обучении, поведении, развитии и социализации детей.

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.

1.6. Необходимая информация размещается на сайтах ТОИПКРО, базовой площадки МАДОУ №99 г. Томска, а также в социальных сетях и на информационных стендах в помещениях организаций.

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

1.8. 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 специалист– консультант



Центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. 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 как однократная услуга получателю 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 нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

2.5. 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 не более 5 листов формата А4.

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

2.7. 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.

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

2.9. Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать время для консультации в двух категориях времени: в рабочее время в рабочий день или в нерабочее время в рабочий день или в выходной день. Доступность оценивается возможностью записаться к любому специалисту в течение не более 7 дней. Запись к конкретному специалисту, информацию о котором можно получить на сайте, возможна в более длительный срок (до 14 дней). Услуга оказывается одним специалистом. Оказание услуг одновременно двумя специалистами не допускается. 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.

2.10. 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 КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ**

3.1. Перечень видов услуг определяется Центром, утверждается распоряжением Департамента общего образования Томской области от 21.06.2019 №550-р и размещен на официальном сайте ТОИПКРО.

3.2. Виды услуг:

- очная консультация (оказание услуги очно в помещении Центра либо базовых площадок),

- дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно).

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. 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.

3.5. Дистанционная консультация, оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного проприетарного программного обеспечения Skype, электронной почты, открытого размещения на портале (по согласованию с родителями). 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, Центра ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

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

4.1. Услуги оказываются специалистами Центра и базовых площадок.

4.2. Специалисты Центра, оказывающие консультативные услуги, проходят в течение первого года специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации. При этом такое повышение квалификации должно быть регулярным, не реже одного раза в пять лет. Содержание программы повышения квалификации должно учитывать специфику оказываемой услуги, а также тот факт, что получателями услуги являются родители, иные лица из числа получателей услуги (а не дети).

4.3. Данные квалификационные требования должны обеспечивать квалифицированное оказание помощи получателям услуг и не рекомендуется



устанавливать их ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к одной из перечисленных ниже должностей. Квалификационные требования к специалистам службы фиксируются в должностных инструкциях и иных локальных нормативных актах службы либо в гражданско-правовом договоре. Перечень квалификационных требований к специалистам службы - консультантам:

– любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников: первого квалификационного уровня (инструктор по физической культуре, музыкальный руководитель); второго квалификационного уровня (инструктор-методист; педагог дополнительного образования; педагог-организатор; социальный педагог; тренер-преподаватель); третьего квалификационного уровня (воспитатель; мастер производственного обучения; методист; педагог-психолог; старший инструктор-методист; старший педагог дополнительного образования; старший тренер-преподаватель); четвертого квалификационного уровня (педагог-библиотекарь; преподаватель; преподаватель-организатор основ безопасности жизнедеятельности; руководитель физического воспитания; старший воспитатель; старший методист; тьютор; учитель; учитель-дефектолог; учитель-логопед (логопед) в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 5 мая 2008 г. № 761 н (с изменениями от 23 декабря 2011 года).

– должности профессиональной квалификационной группы должностей руководителей структурных подразделений (в составе должностей работников образования), если возглавляемое структурное подразделение реализует образовательную программу для детей;

– должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. № 514н при наличии стажа работы не менее 3 лет.

– в исключительных случаях к консультированию допускаются специалисты ДОО ОО, имеющие высшую квалификационную категорию, подтвержденную «высшая аттестационная комиссия».

## **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. Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Центра.

5.2. Помещение должно быть 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 Центре предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

5.4. 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.

5.5. Для оказания услуг в дистанционной форме в Центра 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 учреждения.

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