

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области  
Департамент образования Администрации города Екатеринбурга  
Управление образования Ленинского района  
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад № 39

Утверждено:

Заведующий МАДОУ детский сад № 39  
Щечулина Е.А.  
01 февраля 2023 г.



Порядок

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 Порядок разработаны в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей Региональной службой оказания психолого-педагогической, методической и консультативной поддержки гражданам, имеющим детей (далее - Центр).

1.2 Порядок разработаны в соответствии с:

– Законодательством Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства просвещения Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства общего и профессионального образования Свердловской области;

– Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012г. N2 273ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Концепцией развития психологической службы в системе образования в Российской Федерации на период до 2025 года, утвержденной Министром образования и науки Российской Федерации 0.10. Васильевой 14.12.2017 г.;

– Концепцией государственной семейной политики до 2025 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.09.2014 г. N91618-р;

– Концепцией развития ранней помощи в Российской Федерации на период до 2020 года, утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации от 31.08.2016 г. Nе1839-р;

– Указом Президента Российской Федерации N2204 от 07.05.2018 г. «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»;

– Указом Президента Российской Федерации от 29.05.2017 г. N9 240 «Об объявлении в Российской Федерации «Десятилетия детства».

– Методическими рекомендациями 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 Российской Федерации от 01.03.2019 г. Р-26;

1.3 В своей деятельности Центр руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления (при их наличии).

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

– 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.

1.5 Специалистами (консультантами) Центра осуществляется оказание помощи родителям (законным представителям) детей в соответствии с запросом и независимо от места проживания.

1.6 Центр организует информационную кампанию, направленную на информирование получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме: лично в Центре, позвонив по телефону Центра, или посредством информационного портала Центра.

1.7 Каждый получатель услуги, обратившийся за консультативной помощью в Центр, получает консультативную, психолого-педагогическую и методическую помощь по вопросам воспитания, образования и развития детей на безвозмездной основе. А тек же независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг.

1.8 Центр обеспечивает наличие возможности организовать присмотр за ребенком на время получения Услуги.

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

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

2.1.Основной целью оказания Услуг ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

Оказание Услуг должно быть направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений

Консультативная помощь (далее — консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы квалифицированным специалистом

(консультантом) Центра, обладающим необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, включающая в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, выбора формы образования и обучения и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью. Консультативная помощь 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 В случае, если запрос получателя услуг лежит вне содержания консультативной помощи, или выходит за пределы профессиональной компетенции специалистов (консультантов) Центра, то консультант Центра направляет получателя услуги в другие Консультативные пункты. При наличии возможности предоставляет контактную информацию о государственных органах или организациях, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу, или информирует о веб-портале Центра.

2.3 Консультативная помощь предоставляется в устной форме и предполагает процесс индивидуальной формы работы с родителями, которые могут быть очными (в помещении Центра), очными выездными и дистанционными (онлайн консультации и по телефону). Консультации могут быть разовыми и регулярными.

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 специалист (консультант) Центра может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуг необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых можно получить всю необходимую информацию. Специалист (консультант) Центра вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

Запись информации на электронные носители, подготовка письменного ответа на обращение получателем услуг специалистом (консультантом) Центра не осуществляется.

2.5 Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив об этом специалиста (консультанта) Центра и не затрудняя 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 Получатель услуг имеет возможность обратиться за консультативной помощью к любому квалифицированному специалисту (консультанту) Центра, либо к конкретному консультанту. В случае, 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 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 (консультанту) Центра не позднее 10 дней. Запись к конкретному специалисту, информацию о котором можно получить на сайте, возможна в срок до 14 дней.

Услуга оказывается одним специалистом (консультантом) Центра. 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. Специалист (консультант) Центра может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

2.9 Центр не оказывает помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка — его присутствие в ходе оказания Услуги его родителями (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги

2.10 После оказания консультативной помощи, получателям услуг предоставляется возможность оценить качество предоставленной услуги по пятибалльной шкале в форме анкеты. Анкета направляется получателю услуги в электронной форме по средствам федерального портала информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» на электронный адрес, предоставленный в рамках консультации.

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

3.1 Перечень видов услуг определяется Центром, и размещен на официальном сайте, информационном портале.

3.2 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).

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

3.4 Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности. Очная консультация. Предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). Помещение для оказания услуги должно соответствовать 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. N 81, а также обеспечивать конфиденциальность консультации. Рекомендуются, чтобы помещение располагалось на первом этаже. Помещение должно позволять свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием.

3.5 Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении. Представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (например, в сельской школе, детском саду). Консультант должен иметь 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.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению службы. Рекомендуются, чтобы в такие категории были включены граждане пенсионного возраста, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка

дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, граждане, проживающие вне пределов транспортной доступности службы.

Право выбора консультанта в данном случае не реализуется, если иное не определено службой. Выбор осуществляется службой с учетом организации оказания услуг. Оказание услуги несколькими консультантами одновременно не осуществляется.

Право выбора времени оказания услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора "окна" времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации. 3.7 Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием сети Интернет (по согласованию с родителями).

3.7. Во время дистанционных консультаций может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Рекомендуется предоставлять получателям услуги выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе службы. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял осуществлять видеосвязь с получателем услуги и демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

Для устойчивой связи во время дистанционной консультации рекомендуется обеспечить бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение.

Скорость Интернет-соединения должна позволять использование аудио- и видеосвязи, а также должна позволять консультанту демонстрацию необходимых материалов.

В ходе дистанционной консультации консультант должен иметь возможность оказать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл - техническая помощь). Техническая помощь может быть оказана любым представителем службы, включая лиц, не являющихся специалистами службы и не обладающих квалификацией таких специалистов.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны службы, служба обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, служба ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения

консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

#### **4. Основные принципы оказания консультативной помощи**

4.1 Специалисты Центра должны хорошо знать действующее законодательство, нормативные акты, а также ключевые решения в рамках правоприменительной практики по вопросам прав и обязанностей ребенка в сфере образования. Не допускаются консультации, нарушающие права ребенка в сфере образования. В частности, это касается вопросов прав ребенка как участника образовательного процесса. ▢

Кроме того, специалист службы всегда должен помнить о том, что ребенок, хоть и не является в полной мере дееспособным, тем не менее, является полноправным гражданином Российской Федерации, и имеет все права, гарантированные для граждан Конституцией Российской Федерации и ратифицированным на территории Российской Федерации международным законодательством, включая право на свое мнение, на уважительное обращение, на защиту своего достоинства, физическую неприкосновенность, тайну переписки и телефонных переговоров, защиту персональных данных и иные.

4.2 На защиту прав и интересов ребенка в конечном итоге должны быть направлены усилия всех вовлеченных сторон, как его, так и образовательных организаций, специальных органов и комиссий, созданных для защиты прав несовершеннолетних, контрольных и надзорных органов, так и каждого работника Центра и Центра в целом.