

РЕСПУБЛИКА БУРЯТИЯ
МУ КОМИТЕТ ПО ОБРАЗОВАНИЮ
АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА УЛАН-УДЭ
МАДОУ «Детский сад № 173 «РОСИНКА» комбинированного вида

Юридический адрес: Республика Бурятия, 670002 г. Улан-Удэ, ул. Октябрьская, 12 «Б»
Фактический адрес: 1 корпус - ул. Октябрьская, 12 «Б», Тел.: 8 (3012) 46-07-27, 8 (3012) 46-72-08
2 корпус - ул. Лимонова, 1 «А»: 8 (3012) 46-59-34
е – mail: rosinka1966@mail.ru

Обсуждено
на заседании
Педагогического совета
Протокол № 1
от 26 февраля 2020 г.

Утверждено
приказом заведующего
МАДОУ Детский сад №173 «Росинка»
комбинированного вида



№ _____ от _____ 2020 г.
Т.Г. Подтележникова

Правила по оказанию 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, в Республике Бурятия.
Консультационная служба «Диалог-PRO».

Улан-Удэ
2020

1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила разработаны в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), имеющих детей раннего и дошкольного возраста, гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей консультационной службы «Диалог-ПРО» (далее – Служба).

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 29.12.2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.04.1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1;
- Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПин 2.4.1.3049-13;
- Методические рекомендации по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденные Министерством Просвещения РФ от 01.03.2019 г. № Р-26;
- Приказ Министерства образования и науки Республики Бурятия от 29.04.2019 г. № 017 «Об утверждении перечня услуг по оказанию 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, в Республике Бурятия»;
- Приказ Министерства образования и науки Республики Бурятия от 26.04.2019 г. № 711 «Об организации работы по оказанию 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, в Республике Бурятия».

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

- родители (законные представители) детей раннего и дошкольного возраста, как посещающие, так и не посещающие дошкольное учреждение;

- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, и граждане, принявшие в семью детей, оставшихся без попечения родителей.

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Службой в соответствии с их запросами независимо от места проживания в Республике Бурятия.

1.5. Служба организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме.

Информация размещается на сайте, социальных сетях и информационных стендах.

1.6. На время получения услуги родителям (законным представителям), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, Служба обеспечивает присмотр за ребенком.

1.7. 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 родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощи (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный работник – консультант, специалист службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в т.ч. дополнительное профессиональное образование. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга оказывается, как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам, продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги определяется при обращении за услугой, исходя из потребности обратившегося.

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

2.3. 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.

2.4. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные действия (не изготавливает копии документов, не заполняет формы документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.д.). 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, предоставленные получателем консультации, 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 получения услуги в размере не более 5 листов формата А4.

2.5. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто, и таким образом, который не затрудняет оказание услуги. Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

2.6. Получатель услуги может как обозначить тему своего запроса заранее, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации. Служба в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации.

2.7. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Служба подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Службы в пределах его возможностей.

2.8. Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать время для консультации в следующих 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 7 дней. Запись к конкретному специалисту, возможна в более длительный срок (до 14 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.

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

3.1. Очная консультация. Предполагает оказание консультации непосредственно в помещении детского сада в методическом кабинете КС или кабинетах специалистов (учителя-логопеда, старшего воспитателя, психолога и т.д.), если того требует тематика консультации.

Помимо помещений для оказания услуг, в детском саду организована зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации, и зона ожидания для детей получателей услуги. Зона ожидания детей организована в группе кратковременного пребывания «Монтессори-todler» (консультация проходит без присутствия ребенка) и в методическом кабинете КС (консультация проходит в присутствии ребенка)

3.2. Выездная консультация. Консультация оказывается по месту жительства получателя услуги. Консультант имеет с собой техническое 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.

Право на выездную консультацию предоставляется гражданам пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения службы, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности службы.

Право выбора консультанта и времени оказания услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора «окна» времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

3.3. Дистанционная консультация. Оказывается по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, Skype связи, вебинара в формате on-lain и др. Телекоммуникационные сервисы Службы позволяют демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

3.4. 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.

4. Кадровое обеспечение

4.1. Услуги оказываются педагогическими работниками Службы, которые отвечают квалификационным требованиям в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26.08.2010 г. № 761н.

4.2. Педагогические работники Службы, оказывающие консультационные услуги, проходят специальное обучение по вопросам

оказания услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в пять лет.