

**Положение об оказании психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) с детьми от 0 до 18 лет Консультационным центром «Радуга жизни»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение об оказании психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) с детьми от 0 до 18 лет Консультационным центром «Радуга жизни» (далее – положение) разработано в целях повышения качества предоставления и доступности Услуги по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), создания комфортных условий для ее получения (далее – Услуга).

Положение определяет порядок, сроки и последовательность действий Консультационного центра «Радуга жизни» (далее - Центр) по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) в качестве структурного подразделения Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детского сада «Хээлер» г.Чадаана Дзун-Хемчикского кожууна Республики Тыва (далее - МАДОУ).

1.2. Получателями Услуги являются родители (законные представители) детей от 2 месяцев до 18 лет, граждане, дети которых получают дошкольное образование в форме семейного образования, в том числе чабаны-животноводы, дети которых получают дошкольное образование в семье, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Получатель).

1.3. Место нахождения Центра: 668110, Республика Тыва, Дзун-Хемчикский кожуун, г. Чадан, ул. Салчак Тока, д.4, тел./факс: (8-394) 34-21-384, e-mail: [heeler.chadan@yandex.ru](mailto:heeler.chadan@yandex.ru)

1.4. Информация об услуге предоставляется в разных формах через различные источники для гарантированного информирования Получателей о порядке, условиях доступа к ее получению.

Информация о предоставлении Услуги размещается:

- на официальном сайте МАДОУ в сети Интернет <http://heeler-chadan.rtuva.ru>
- в социальных сетях «ВКонтакте» <https://vk.com/>
- на информационных стендах учреждения;

Центр предоставляет информационные буклеты, письма, памятки.

1.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006г. №152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 31 августа 2016г. № 1839-р «Концепция развития ранней помощи в Российской Федерации на период до 2020 года»
- Закон «Об образовании в Республике Тыва» от 21 июня 2014 года N 2562 ВХ-1.
- Постановление Правительства Республики Тыва от 30 октября 2013 года N 632 «Об утверждении государственной программы Республики Тыва «Развитие образования и науки на 2014 - 2025 годы».

– Приказ Министерства образования и науки Республики Тыва от 20.06.2019 № 946-д «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».

– Приказ Министерства образования и науки Республики Тыва от 28.03.2019 № 458-д «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».

– Приказ Министерства образования и науки Республики Тыва от 20.06.2019 № 941-д «Об утверждении перечня организаций, предоставляющих услуги 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. Содержание, порядок предоставления услуги

2.1. Для целей настоящего документа применяемые в нём *термины и определения* имеют следующее значение:

*Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.ру»* (далее - федеральный портал) - информационный портал, направленный на оказание информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям детей, в том числе в возрасте до трех лет по вопросам образования и воспитания, обеспечивающий взаимодействие родителей с образовательными организациями и способствующий формированию родительского сообщества.

*Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи* - услуга, оказываемая получателям (родителям (законным представителям) детей до 18 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей), по вопросам организации раннего развития и образования (обучения и воспитания) ребенка. Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.

Основной целью оказания услуги родителям является создание условий для повышения компетентности родителей в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.

*Получатель услуги* – родитель (законный представитель) ребенка от 2 мес. до 18 лет, гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования. Получатель услуги может проживать не только в Дзун-Хемчикском кожууне, но и в соседних Сут-Хольском, Овюрском, Монгун-Тайгинском и др. кожуунах.

*Центр оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи* (далее - служба) – структурное подразделение МАДОУ, созданное в целях оказания услуг получателям услуг.

*Специалист центра* (далее - специалист) - лицо, привлеченное службой или центром для оказания услуг получателю услуги на основании трудового либо гражданско-

правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в т.ч. ДПО.

*Площадка реализации услуги* – Консультационный центр «Радуга жизни» Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения детского сада «Хээлер» г.Чадаана Дзун-Хемчикского кожууна Республики Тыва по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) и образовательные организации, на базе которых осуществляется предоставление Услуги.

2.2. Наименование Услуги «Психолого-педагогическая, методическая, консультативная помощь родителям (законным представителям)».

Последовательность оказания Услуги:

1. Регистрация заявления родителя (законного представителя): по телефону, на сайте организации, устно.

2. Фиксация существующих затруднений по вопросам воспитания, развития и обучения у родителей (законных представителей) детей от 2-х месяцев до 18 лет.

3. Оказание разовой консультации.

4. Выполнение мероприятий программы взаимодействия (участие детей и родителей (законных представителей) в различных формах деятельности Центра.

5. Мониторинг выполнения мероприятий по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

6. Проведение опроса для оценки качества оказанных услуг.

Для получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родители обращаются в Центр по телефону, через обратную связь интернет-сайта или лично по заявлению.

Помощь родителям (законным представителям) в Центре предоставляется при личном обращении одного из родителей (законных представителей) или заочному обращению (по телефонному звонку, письменному обращению или обращению, поступившему из информационной системы общего пользования).

В регистрации обращении указываются:

- фамилия, имя, отчество родителей (законных представителей);
- контактные данные заявителя;
- возраст ребенка
- изложение вопроса по существу;
- форма информирования;
- дата обращения.

Не подлежат рассмотрению письма, запросы, не содержащие официальных данных (фамилии, почтового адреса и/или/ электронного адреса физического лица).

Услуга предоставляется в помещении Центра (очная консультация), по месту жительства получателя услуги (выездная консультация), дистанционно (дистанционная консультация).

Площадками реализации услуги могут быть службы ранней помощи, муниципальные психолого-медико-педагогические комиссии, дошкольные образовательные организации, общеобразовательные организации, службы сопровождения замещающих семей, функционирующие в западных муниципальных образованиях Республики Тыва на основании договоров о сотрудничестве.

2.3. Услуга оказывается на безвозмездной основе, как разовая услуга. Получатели услуг получают услуги по собственному запросу, обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более одной услуги в течение календарного года.

2.4. Ответственными за качество предоставления Услуги являются специалисты, оказывающие Услугу: педагоги-психологи, учителя-дефектологи, учителя-логопеды, музыкальные руководители, инструктор ЛФК, руководитель физического воспитания, педагог-хореограф, медицинские работники, педагоги-консультанты (воспитатели).

2.5. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) предусматривает разнообразный перечень запросов: основные закономерности развития ребенка, индивидуально-типологические особенности, прогноз развития ребенка, основные методы и приемы воспитания и обучения детей, проблемы детско-родительских отношений.

График предоставления услуг планируется, чтобы время приёма получателей услуг не пересекалось и не совпадало. Не предусматривается нахождение получателей услуг в зоне ожидания.

Услуга предоставляется получателю не позднее 10 рабочих дней с момента записи. Получателю предоставляется возможность выбора времени из предложенного специалистом Центра, удобного для получения услуги.

2.7. Право выбора вида и формы Услуги предоставляется Получателю.

2.7.1. Виды предоставления Услуги:

*Психологическое консультирование*, основной задачей которого является обеспечение как можно более глубокого, разностороннего и объективного понимания родителями особенностей развития ребенка, имеющих у него положительных и проблемных аспектов развития.

*Дефектологическое консультирование* – информирование Получателей о закономерностях и особенностях развития познавательной деятельности детей, методах и приемах развития познавательной сферы, в том числе детей с особыми образовательными потребностями.

*Логопедическое консультирование* – информирование Получателей о закономерностях и особенностях речевого развития детей, методах и приемах развития речи.

*Социально-педагогическое консультирование* - содействие успешной адаптации и социализации семьи и ребёнка, укреплению новой семейной системы.

При подготовке консультирования, непосредственно во время консультации, педагоги разрабатывают и используют материалы электронных ресурсов сети Интернет, в том числе портала Растимдетей.ру, готовят собственные видеоролики, анимационные фильмы и видеофильмы, презентационные слайд-шоу и др.

2.7.2. Формы предоставления Услуги:

Очные, выездные и дистанционные консультации Центр проводит в рабочие и выходные дни.

*Очная консультация* предполагает оказание консультации в помещении Центра (очная консультация) и по месту жительства получателя услуги (выездная консультация).

*Выездная консультация* проводится специалистами Центра по месту жительства получателя услуги. Право на выездную консультацию предоставляется следующим категориям граждан по решению Центра: граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения центра, 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 центра, чабаны-животноводы. Данным категориям граждан услуги оказываются с выездом *мобильной группы* специалистов центра по месту жительства гражданина.

*Дистанционная консультация* оказывается специалистами Центра по запросу получателя услуги с использованием телефонной связи, а также посредством современных мессенджеров: WhatsApp, Viber и «В контакте» закрытой группы «Консультационный центр», в которую принимаются участники только после проверки администратора группы.

*Групповые мероприятия* с родительским сообществом по заявке проводятся с целью родительского просвещения в вопросах образования и воспитания детей. Они проводятся в виде выездных родительских собраний, семинаров, мастер-классов, детско-

родительских клубов на территорию муниципального района по предварительной заявке с привлечением специалистов образовательных организаций.

## 2.8. Требования к предоставлению различных форм Услуги.

2.8.1. Помещения для оказания услуги в *очной форме* должны отвечать санитарным требованиям, обеспечивать доступность для лиц с ОВЗ и конфиденциальность консультации. Должны располагаться на первом этаже, иметь необходимую площадь, которая позволяет свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги.

Помещения должны быть оборудованы необходимой для оказания услуги компьютерной и оргтехникой, мебелью. Оборудование помещения для оказания услуги позволяет консультанту обращаться к тексту нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивается возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

В здании оборудованы: комната ожидания для граждан, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди; игровая комната для детей получателей услуг. Выбор присутствия ребенка в помещении в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги (данное условие предварительно оговаривается получателем услуги при записи на консультацию).

2.8.2. *Мобильная консультационная лаборатория* создается для информационной поддержки родителей в удаленном доступе, не имеющих возможности посещать детский сад со своим ребенком, для помощи в подборе информации и проведения консультаций родителей по вопросам развития и воспитания детей.

Мобильная лаборатория должна быть оснащена оборудованием для оказания услуг в дистанционной и выездной формах.

2.8.3. Право выбора консультанта при *выездных консультациях* не реализуется. Выбор консультанта осуществляется Центром с учетом организации оказания услуг. Право выбора времени выездной консультации осуществляется по согласованию сторон (получателя услуги и руководителя Центра). *Мобильная выездная группа* должна иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, а также иметь возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

2.8.4. Для получения Услуги *дистанционно* Получатель выбирает удобный ему телекоммуникационный сервис из предложенных Центром.

Групповые мероприятия могут быть организованы дистанционно, через онлайн трансляцию (вебинары), предварительно оговаривается перечень вопросов, интересующих родителей в сфере образования, развития и воспитания детей.

Скорость Интернет-соединения в Центре обеспечивает использование аудио- и видеосвязи, демонстрацию необходимых материалов. В ходе дистанционной консультации консультант обязан оказывать техническую помощь получателю услуги в части использования выбранного сервиса.

Технические характеристики оборудования должны позволять обеспечивать видеосвязь с получателями услуги высокого качества. Центр должен иметь возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста центра.

Центр должен иметь простую для получателя услуги систему записи для получения услуги, а также предоставлять техническую возможность получателю услуги оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по техническим причинам, возникшим со стороны Центра, служба обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в течение 48 часов с

момента начала первой консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать по техническим причинам, возникшим со стороны получателя услуги, Центр ожидает восстановления связи и проводит повторную консультацию в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первой консультации.

2.9. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь, при необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет» с необходимой информацией.

2.10. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется *в устной форме*.

2.11. Получатель услуги может осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги, при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи. Центр не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

2.12. Получатель услуги обозначает тему своего запроса заранее, в ходе записи на услугу в журнале учета обращений.

2.13. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией, если у него возникла такая потребность в течение календарного года.

2.14. Получатель имеет право выбрать время консультации: в рабочее время в рабочий день, после окончания рабочего времени в рабочий день, в нерабочий день. Обладает правом выбора консультанта (конкретное лицо), которому получатель услуги доверяет. Информация о консультантах-специалистах размещается на сайте МАДОУ д/с «Хээлер» для осуществления информированного выбора получателями услуги.

2.15. Получение услуги определяется не по доступности конкретного консультанта, а по доступности получить консультацию у любого специалиста Центра в определенный срок.

2.16. Срок записи на консультацию – в течение двух дней.

2.17. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению Центра с согласия либо по инициативе получателя услуги.

2.18. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей, специалист Центра доводит до сведения получателя услуги информацию, что вопрос выходит за пределы консультации и при возможности предоставляет контактную информацию других органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

2.19. Информация, полученная специалистом Центра в ходе консультирования, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых договорах и других локальных актах.

2.20. Осуществление записи хода консультации запрещается по любым мотивам, за исключением письменного согласия получателя услуги.

2.21. После окончания услуги получателю консультант предлагает получателю услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в форме анкеты.

2.22. Центр не оказывает помощь непосредственно детям. На время получения родителем (законным представителем) услуги, присмотр за ребенком в игровом помещении осуществляет свободный специалист Центра.

2.23. Перечень документов специалистов, оказывающих Услуги:

– журнал учета услуг;

– анкета оценки качества оказания Услуги.

### **3. Информирование об услуге**

3.1. Информирование получателей Услуги о деятельности Центра организуется с использованием различных информационных каналов, подготовкой разъяснительных материалов, размещения в сфере оказания услуг (учреждения образования, здравоохранения, соцзащиты) для гарантированного информирования потребителей услуг.

3.2. Центр на официальных сайтах в сети Интернет размещают документы, регламентирующие деятельность Центра, контактные данные Центра, условия и виды оказания услуг, кадровое и материально-техническое обеспечение Центра.

3.3. Информация излагается в доступной форме без использования специальной терминологии.

3.4. В случае ненадлежащего выполнения услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) Центр гарантирует потребителю услуги безусловное соблюдение права на предъявление и рассмотрение претензий и возможность обжалования действий специалистов Центра.

3.5. Рассмотрение претензий и получение официального ответа руководства Центра проводится в соответствии с Порядком рассмотрения претензий (жалоб) (раздел 5 настоящего Положения).

#### **4. Формы контроля за исполнением положения**

4.1. Контроль за соблюдением специалистами Центра настоящего положения и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также за принятием ими решений осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Текущий контроль за качеством оказания Услуги привлеченных специалистов по гражданско-правовому договору осуществляет руководитель МАДОУ, на базе которого оказываются услуги. Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур в рамках предоставления Услуги.

4.3. Персональная ответственность специалистов, оказывающих Услугу, за выполнение процедур закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

#### **5. Рассмотрение претензий (жалоб) получателя услуги.**

5.1. Получатель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

– нарушение срока регистрации запроса Получателя о предоставлении Услуги;

– нарушение срока предоставления Услуги;

– требование у Получателя документов, не предусмотренных настоящим Положением;

– нарушение требований к содержанию и порядку оказания Услуги согласно разделу 2 настоящего Положения.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Центр.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Центра, предоставляющего Услугу, а также может быть принята при личном приеме Получателя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

– фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства Получателя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Получателю;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях специалиста, предоставляющего Услугу;

– доводы, на основании которых Получатель не согласен с решением и действием специалиста, предоставляющего Услугу.

5.2.4. Жалоба, поступившая в Центр, подлежит рассмотрению руководителем учреждения в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных нарушений;
- отказ в удовлетворении жалобы.

5.2.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.2.4 настоящего положения, Получателю в письменной форме и по желанию Получателя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

