

РЕГЛАМЕНТ

предоставления услуги по 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 консультационном центре поддержки семьи «Азбука успешного родителя» на базе частного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад «Гномик»

1. Предмет регулирования

1.1. Настоящий регламент разработан в целях обеспечения в консультационном центре поддержки семьи «Азбука успешного родителя» города Омска (далее – учреждение) единых организационных условия для 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. Основной целью оказания услуги является создание условий для повышения компетентности родителей детей в вопросах воспитания и образования.

2. Получатели услуги

2.1. Получателями услуги являются родители (законные представители) детей, а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планировании собственных действий в случае их возникновения, получении информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

3. Порядок и форма предоставления услуги

3.1. Услуга оказывается, как однократная помощь получателю в форме консультирования по возникающим вопросам продолжительностью 45 минут (по телефону время разговора от 15 минут до 45 минут).

3.2. Граждане обращаются за услугой по мере возникновения необходимости и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.

3.3. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

3.4. Получатель вправе обратиться за консультацией анонимно.

3.5. При записи на консультацию обеспечивается возможность получения консультации не позднее чем в течении 10 дней со дня осуществления записи.

3.6. Запись на консультацию осуществляется диспетчером центра при обращении получателя услуг лично или по телефону, лично получателем услуги по средствам онлайн записи на сайте учреждения.

3.7. Деятельностью центра предоставляется возможность родителю сделать самостоятельный выбор формы получения консультации: очная консультация, выездная консультация, дистанционная консультация.

3.8. Диспетчер центра осуществляет координацию действий потребителей

услуги и специалистов-консультантов.

3.9. Получатель услуги может как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

Диспетчер центра в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должна требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может также быть предложен выбор вида консультации, что является не обязательным этапом записи для получения услуги. Это не рекомендуется в связи с тем, что получатель консультации не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему как требующую психолого-педагогической, методической или консультационной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

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

3.10. Консультативные услуги предоставляются независимо от места жительства получателя.

3.11. Виды консультирования:

3.11.1. Очное консультирование проводится при непосредственном обращении в помещение частного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад «Гномик» по адресу: 644046, Российская Федерация, г. Омск, улица Декабристов, 114/1.

3.11.1.1. Помещение для оказания услуги должно отвечать санитарным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации.

В помещении размещается необходимое оборудование, в том числе оборудование, позволяющее консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте; демонстрации информации на экране получателю услуги.

3.11.1.2. Консультирование родителей (законных представителей) и заинтересованных граждан по вопросам развития и воспитания детей дошкольного возраста проходит в оборудованных кабинетах в комфортной обстановке.

3.11.1.3. В ходе проведения очных консультаций специалистами центра, с учетом технического оснащения кабинетов, наряду с устными ответами на интересующий родителя вопрос может одновременно оказываться методическая помощь, осуществляться поиск необходимой информации в сети Интернет, обеспечиваться возможность демонстрации получателю услуги информации на экране.

3.11.1.4. На время получения родителем (законным представителем) консультационной услуги предусматривается создание условий для организации кратковременного пребывания ребенка и присмотра за ним с использованием различных организационных форм:

- индивидуально в специально оборудованной игровой зоне консультативного кабинета, по необходимости и с согласия родителя, (законного представителя) в сопровождении воспитателя.

Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка.

3.11.1.5. Родителям создается бесплатного пользования интернет-ресурсами, общения друг с другом с целью обмена опытом по вопросам обучения и воспитания детей, просмотра видеоматериалов на темы воспитания и обучения, доступа к местам электронного хранения справочно-энциклопедической, научно-популярной, художественной литературы, периодических изданий и электронных ресурсов, что будет способствовать развитию психолого-педагогической и методической компетентности родителей.

3.11.2. Очно при организации выездной консультативной сессии мобильной группой из числа специалистов центра на базе иной образовательной организации на основании соглашения о совместной деятельности или письма в адрес руководителя проведение выездных консультативных сессий на базах других образовательных организаций; информация о дате, времени и месте проведения выездной консультативной сессии размещается на сайте психологического центра (веб-портале) за 14 дней до даты проведения.

Для организации проведения очных консультаций, с целью обеспечения шаговой доступности получателям услуги, моделью создаются мобильные консультативные группы (в составе до 4-х человек), персональный состав которой определяется исходя из заявленных проблем.

3.11.3. Очно по месту жительства получателя услуги (выездная консультация, в случае невозможности получателя услуги получить услуг по месту нахождения учреждения, консультацию по месту жительства получателя услуги.

3.11.3.1. При организации консультирования по месту жительства получателя услуг с целью обеспечения безопасности специалистов предусматривается только одновременный выезд 2-х специалистов вместе, о чем получатель услуги ставится в известность в момент обращения за услугой.

3.11.3.2. При проведении выездных консультаций специалист 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.

3.11.3.3. Право на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению службы.

Категории граждан, имеющих право на получение консультативной помощи по месту жительства:

- граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения службы;
- инвалиды первой и второй групп;
- граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка с инвалидностью дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающие вне пределов транспортной доступности службы.

3.11.4. В дистанционной форме, по выбору получателя услуги консультативная помощь может быть оказана посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения.

Получателям услуги предоставляется выбор удобного им

телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе службы.

3.11.4.1. 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.

3.11.4.2. 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- посредством телефонной связи.

3.12. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги.

Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

4. Содержание услуги

4.1. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, юридическая, иная) определяется при обращении за получением услуги из потребностей обратившегося гражданина.

4.2. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги.

4.3. Консультативная помощь (далее консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист консультант, специалист центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием. 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.

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.

4.4. 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.

4.5. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведет переговоров 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 нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

4.6. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, консультантом не осуществляется.

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

4.7. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

5. Принципы оказания услуги

5.1. Законности и компетентности.

Специалисты, осуществляющие консультирование, 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.

5.2. Правового равенства всех граждан независимо от возраста, защиты и реализации прав ребенка.

Консультанты должны 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.

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 консультанта.

6. Нормативно-правовая база при оказании услуги

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

- 1) Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- 3) Семейный кодекс Российской Федерации;
- 4) Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 9 273-ФЗ;
- 5) Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- 6) Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07. 2006 г. № 152-03;
- 7) Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- 8) подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;
- 9) СанПиН 22.43359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81;
- 10) государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти;
- 11) Региональные (Омской области) и муниципальные (города Омска) нормативные правовые акты в области образования и защиты прав ребенка.

7. Лица, оказывающие услугу

7.1. Услуга оказывается работниками (специалистами), обладающими соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющими соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

К категории специалисты относятся: педагоги-психологи, социальные педагоги, учителя-логопеды, учителя-дефектологи, методисты, педагоги дополнительного образования (физкультурно-спортивная, художественная, социально-педагогическая, естественнонаучная направленности), при наличии запроса от получателей услуг на получение информационно-методической консультативной помощи связанной с особенностями ребенка с ограниченными возможностями здоровья и/или инвалидностью к оказанию консультативной помощи привлекаются врач психиатр, врач педиатр.

7.2. Специалисты должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами службы. Данные квалификационные требования должны обеспечивать квалифицированное оказание помощи получателям услуг и не могут быть ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами.

7.3. Специалисты службы в течение первого года работы должны в обязательном порядке пройти специальное обучение по вопросам оказания услуг, в форме повышения квалификации.

8. Распространения сведений о предоставляемой услуге

8.1. Сведения о порядке предоставления услуги и способах записи для получения услуги, графике работы консультантов распространяются:

- 1) путем размещения:
 - на информационных стендах в помещениях учреждения;
 - на официальном сайте учреждения;

- в средствах массовой информации;
 - путем разработки, издания и распространения печатной продукции (брошюр, буклетов, плакатов и т.п.);
 - в устной форме, в том числе по телефону, включая автоинформирование;
 - при письменном обращении граждан в учреждение;
- Обеспечивается возможность электронной предварительной записи для получения услуги посредством сайта учреждения.

9. Пределы оказания консультативной помощи

9.1. В случае если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

9.2. При оказании услуги является принципиально важным получателем услуги являются именно родители и законные представители.

9.3. Услуга не оказывается детям, и в случае обращения именно за такой помощью, консультанты разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

9.4. Присутствие ребенка не рекомендуется, если это может затруднить реализацию рекомендаций специалиста, а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребенка и по другим обстоятельствам.

10. Основания для отказа в предоставлении услуги

10.1. Возможна разработка стандартизированных вариантов отказа консультанта в выполнении тех или иных действий, ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта родитель.

Так, консультант отказывается ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос консультанту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации).

В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;

- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги, например, запрос консультанту касается возможностей получения социальной помощи ребенку, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка, получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иными

подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию.

В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;

- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе организации, например, запрос консультанту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (учителями ребенка, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п..

В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

11. Подбор и выбор консультанта

11.1. Выбор консультанта, как правило, должен предоставляться получателю услуги, который должен иметь возможность обратиться за консультацией не просто в службу к любому лицу, а к конкретному лицу, которому он доверяет.

11.2. Информация о консультантах размещается на сайте учреждения для осуществления информированного выбора получателями услуги.

Размещение такой информации осуществляется с учетом действующего законодательства о персональных данных.

11.3. При этом возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного консультанта для получения услуги, а по возможности получения консультации у любого квалифицированного специалиста в определенный срок (например, если запись для получения консультации возможна в течение 2 дней, однако запись к конкретному консультанту возможна не ранее, чем через 24 дня, службой обеспечена возможность получения консультации в двухдневный срок).

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

12. Конфиденциальность при оказании услуги

12.1. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные.

Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации и правилами работы с персональными данными закрепляется в соглашении о нераспространении конфиденциальной информации, полученной в ходе выполнения должностных обязанностей.

12.2. Осуществление записи хода консультации по инициативе службы либо консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

12.3. При осуществлении учета проведенных консультаций в журналах консультативной помощи в бумажном и/или электронном виде данные о родителях кодируются. Элементарным способом кодирования является занесение в журнал данных только в виде имени и отчества получателя услуги. Журнал учета консультаций ведется в рукописном и/или электронном виде (приложение № 2).

Получатель услуги при записи на консультацию дает свое согласие на обработку персональных данных, которое фиксируется в электронном виде при заполнении данных в режиме записи на консультацию.

12.4. Запрещается передавать третьим лицам, без письменного согласия разрешения получателя услуги, его персональные данные (Ф.И.О., домашний адрес, номер телефона и др.) кроме случаев определенных законодательством РФ.

13. Размер платы, взимаемой с гражданина при предоставлении услуги

13.1. Услуга предоставляется получателям услуг бесплатно.

14. Результат предоставления услуги

14.1. Результатом предоставления услуги является получение исчерпывающего ответа по заявленной проблеме.

15. Оценка качества оказанной услуги

15.1. После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить ее качество.

15.2. С целью оценки качества консультации получателю услуги предоставляется право заполнить анкетный опрос (анонимно) на сайте информационно-просветительского портала «Растим детей» по 5-ти бальной шкале по следующим критериям:

- Соответствие содержанию консультации имеющейся проблеме/запросу;
- Полнота и доступность информации о работе центра и порядке;
- Предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения/организации, на информационных стендах);
- Вежливость и компетентность консультанта, оказывающего психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощи;
- Комфортность условий, в которых проводилось консультирование.

15.3. Для обеспечения полноты оценки качества консультативных услуг и выполнения аналитических действий по подведению итоговых результатов консультант имеет право перенести данные с рукописного варианта анкеты, заполненного получателем услуги лично, в электронную форму.

При выполнении указанных действий консультант несет персональную ответственность за достоверность перенесенных данных в электронную форму.

16. Материально-техническое обеспечение при оказании услуги

16.1. Вход и выход из помещения для предоставления услуги должны быть оборудованы пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

Вход в помещение для предоставления услуги оборудуется информационными вывесками.

Прием получателей услуги осуществляется в помещениях для предоставления услуги.

16.2. В местах предоставления услуги в доступном для общего обозрения месте размещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения, предусматривается оборудование доступных

мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

16.3. Помещение для предоставления услуги обеспечивается необходимым для предоставления услуги оборудованием (ноутбуками, принтерами, средствами Интернет-связи, оргтехникой, аудио- и видеотехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией. Помещение должно позволять свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием.

16.4. Зоны ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди оборудуются удобными посадочными местами, обеспечивается возможность получения дополнительной психолого-педагогической, методической и информационной помощи, направленной на повышение компетентности получателей услуг посредством размещения в холлах телевизоров для демонстрации видеосюжетов.

16.5. Зоны ожидания для лиц, прибывших для получения консультации с детьми и ожидающих своей очереди для получателей услуги, находящиеся в холлах зданий, оснащаются бизибордами, игрушками для детей разного возраста.

16.6. Зоны ожидания для детей получателей услуги, находящиеся в помещении для оказания услуги, оснащаются детей игрушками для детей разного возраста.

Журнал консультаций

Педагог

Начат: _____

Дата консультации	Ф.И.О. обратившегося	Возраст ребенка	Причина обращения (проблема)	Рекомендации	Примечания
