

## **РЕГЛАМЕНТ**

**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. Настоящий Регламент разработан в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей консультационным пунктом оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.

1.2. Регламент разработан в соответствии с нормативными правовыми и нормативными 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-і;
- 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 главой администрации тамбовской области 10 декабря 2018 года;
- приказ управления образования и науки тамбовской области от 27 февраля 2019 года № 519 «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 управления образования и науки тамбовской области от 16 апреля 2019 г. № 1084 «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;

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

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется консультационным пунктом в соответствии с их запросами независимо от места проживания.

1.5. Консультационный пункт организует просветительскую работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг.

1.6. 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 консультационного пункта, 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. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2. Если запрос получателя услуги находится 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.

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.

2.5. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительного уведомив консультанта 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. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги консультационный пункт подбирает соответствующего специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется в пределах возможностей консультационного пункта.

2.8. Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать время для консультации в двух категориях времени: в рабочее время в рабочий день, 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 возможна в более длительный срок (до 14 дней). Услуга оказывается одним специалистом. 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.

2.9. 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. Вид, место и время оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи**

3.1. Вид услуги: очная консультация. Место оказания услуги – помещение консультационного пункта на базе Центра интеллектуального и творческого развития ребенка «УникУМ» по адресу: г. Тамбов, ул. Подвойского, д. 6.

3.2. Время работы консультационного пункта:

Понедельник: 17.30-20.00

Вторник-пятница: 16.30-20.00

Суббота-воскресенье: 10.00-18.00

3.3 Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью.

#### **4. Кадровое обеспечение оказания услуг**

4.1. Услуги оказываются педагогическими работниками консультационного пункта.

4.2. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих консультационные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте организации с их согласия.

4.3. Педагогические работники консультационного пункта, оказывающие консультативные услуги, проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в пять лет.

4.4. Специалисты консультационного пункта имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

#### **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. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту консультационного пункта.

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 консультационном пункте предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

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