

УПРАВЛЕНИЕ ОБЩЕГО И ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА НОРИЛЬСКА  
МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ «ДЕТСКИЙ САД № 2 «УМКА»,  
МАДОУ «ДС № 2 «УМКА»

✉ 663319, г. Норильск, Центральный район, ул. Орджоникидзе, д. 14 Б, проспект Ленинский, д. 41 А  
☎ (3919) 22-97-49, 22-82-74, E-mail: maou2@bk.ru  
ОКПО 21876334, ОГРН 1132457000862, ИНН/КПП 2457075376/245701001

ПРИНЯТО  
на Педагогическом совете  
МАДОУ «ДС № 2 «Умка»  
Протокол № 1  
от «28» 08 2020 г.

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом заведующего МАДОУ  
«ДС № 2 «Умка»  
№ 124-1-0  
от «25» 08 2020 г.



### Регламент

**оказания 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 в Консультационном центре «Гармония» муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 2 «Умка»**

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан для муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 2 «Умка» (далее - Учреждение) в целях определения процедуры 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 в Консультационном центре «Гармония», организованном на базе Учреждения (далее - Консультационный центр).

1.2. Регламент разработан 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 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. № 2300-1;
- 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.

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

- родители детей дошкольного возраста, не посещающих детские сады;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- родители, чьи дети находятся на семейном обучении;
- родители детей с ОВЗ, инвалидностью;
- родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

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

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

1.6. Информация о Консультационном центре размещена на информационных стендах Учреждения и на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет».

1.7. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, Консультационный центр обеспечивает присмотр за ребенком.

1.8. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

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

2.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную, письменную и дистанционную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист-консультант Консультационного центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

2.2. Устная, письменная и дистанционная 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 специалиста-консультанта на вопросы получателя консультации.

2.3. Услуга оказывается, как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут, письменная не более 2 листов формата А 4, 14 шрифтом, интервал 1,5. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.4. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок оказываемых услуг Консультационного центра, специалист-консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

2.5. Консультационный центр работает по письменному обращению родителей (законных представителей) ребенка (*Приложение 1*) на основании заключенного договора о безвозмездном оказании услуг между Учреждением и родителями (законным представителям) ребенка, в соответствии с утвержденным графиком работы Консультационного центра.

2.6. В ходе консультации специалист-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 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.

2.7. Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю консультации, специалистом-консультантом не осуществляется.

2.8. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительного уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

2.9. Получатель услуги может обозначить тему (примерную тему, направленность тематики) своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

2.10. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Консультационный центр подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Консультационного центра в пределах ее возможностей, или осуществить перезапись на согласованную с получателем услуги датой оказания услуги.

2.11. Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать время для консультации в рабочее время в рабочий день. Доступность оценивается возможностью записаться к любому специалисту в течение 7 дней. Запись к конкретному специалисту, информацию о котором можно получить на сайте, возможна в более длительный срок (до 14 дней). Услуга оказывается одним специалистом. 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 может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

2.12. В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанных бланков анкетирования (*Приложение 2*). Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

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

3.1. Виды услуг Консультационного центра:

- очная консультация (оказание услуги очно в помещении Консультационного центра);

- дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно, с помощью специальных программных обеспечений и телефонной связи);
- письменная консультация (оказание услуги путем подготовки письменного ответа на вопрос);
- выездная консультация (оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении).

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

3.3. Очное (личная) консультирование проводится в очной (устной) форме предполагает беседу в объеме 45 минут с возможностью сторон уточнять проблематику вопроса, задавать смежные вопросы, вырабатывать совместные или односторонние рекомендации в устной форме. Получателю услуг сразу предоставляется возможность оценить качество оказанной услуги.

3.3.1. Очное (личная и семейная) консультирование проводится в помещении Консультационного центра, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью. Помещение для оказания услуги соответствует 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. № 81.

3.3.2. В Учреждении оборудованы: зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди; зона ожидания для детей получателей услуги. Решение о присутствии ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к специалисту-консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

3.4. Дистанционная (устная) консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения.

3.4.1. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, специалист Консультационного центра 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.

3.5. Выездное консультирование представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении.

3.5.1. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан:

- инвалидам первой и второй групп;
- гражданам пенсионного возраста;
- гражданам, воспитывающим ребенка с инвалидностью;
- гражданам, воспитывающим ребенка в неполной семье и являющимся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации;
- гражданам, проживающим вне пределов транспортной доступности.

3.5.2. Оказание услуги несколькими специалистами-консультантами одновременно не осуществляется.

3.5.3. 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.

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

4.1. Услуги оказываются педагогами Учреждения, принятыми на работу на основании трудового договора, либо специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора (далее - специалисты).

4.2. Кадровое обеспечение деятельности Консультационного центра предусматривает в штатном расписании штатные единицы из числа педагогического состава и привлечение специалистов из числа педагогического состава на условиях договора гражданско-правового характера и не предусматривает в штатном расписании или на других условиях привлечения сотрудников из числа руководящего, вспомогательного или обслуживающего персонала.

4.3. Работу Консультационного центра осуществляют следующие специалисты: старший воспитатель, педагог-психолог, учитель-логопед, учитель-дефектолог.

4.4. Специалисты Консультационного центра отвечают квалификационным требованиям, предусмотренными локальными нормативными актами Консультационного центра. Данные квалификационные требования обеспечивают квалифицированное оказание помощи получателям услуг и не устанавливаются ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к одной из перечисленных ниже должностей. Квалификационные требования к специалистам Консультационного центра фиксируются в должностных инструкциях и иных локальных нормативных актах Учреждения.

4.5. Отбор специалистов консультационного центра происходит на основании следующих критериев: квалификация; опыт работы в должности не менее 2 лет; при отборе учитываются отзывы о работе специалиста-консультанта и рекомендации потребителей услуг.

#### **5. Ответственность сотрудников Консультационного центра за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуг**

5.1. Специалисты Консультационного центра несут ответственность за:

- выполнение, выполнение не в полном объеме или невыполнение своих функциональных обязанностей;
- принимаемые решения;
- сохранение конфиденциальной информации о состоянии соматического и нервно-психического здоровья детей, о результатах психолого-педагогического обследования ребенка.

5.2. Сотрудники Консультационного центра несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение нормативных правовых актов и совершение противоправных действий при предоставлении услуг.

5.3. Ответственность сотрудников Консультационного центра за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуг, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.4. Руководитель Учреждения несет ответственность за соблюдение специалистами Консультационного центра, ответственными за предоставление услуг, сроков и последовательности исполнения процедур, выделяемых в рамках Регламента, а также за правильность принимаемых решений при предоставлении услуги.

**Заявление-анкета  
для оформления запроса родителей (законных представителей)  
в Консультационный центр «Гармония»  
МАДОУ «ДС № 2 «Умка»**

<i>Данные</i>	<i>Поле для записи</i>
Дата запроса/оформление анкеты	
Ф.И.О. родителя (законного представителя) ребенка	
E-mail для обратной связи	
Телефон для обратной связи	
Ф.И.О. ребенка	
Дата рождения ребенка	
У какого специалиста хотели бы получить консультацию?	
Повод обращения (проблема, вопрос)	
Заполнив анкету, я даю СОГЛАСИЕ на обработку своих персональных данных и персональных данных своего ребенка.	

*ПРИМЕЧАНИЕ: обработка персональных данных включает в себя фиксирование Вашего запроса в Журнале учета консультаций специалистов Консультационного центра «Гармония».*

**Анкета оценки удовлетворенности помощью  
специалистов Консультационного центра «Гармония»**

*Просим Вас оценить каждое из приведенных ниже утверждений, отметив одну из следующих цифр, означающих:*

- |                                   |                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------|
| <i>1 - Совершенно не согласен</i> | <i>2 - Не совсем согласен</i>          |
| <i>3 - Затрудняюсь ответить</i>   | <i>4 - Согласен, но есть замечания</i> |
| <i>5 - Да, полностью согласен</i> |                                        |

***Опрос является анонимным, указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе.***

- |                                                                                                                   |   |   |   |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. Я легко записался (-лась) для получения консультации                                                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Время ожидания консультации от момента записи составило меньше 10 дней                                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Специалист подробно и понятно ответил на все мои вопросы                                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. У меня не возникало технических сложностей во время консультации.<br>А если возникало, все оперативно решалось | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Рекомендации специалиста были для меня полезны/информативны                                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Я буду рекомендовать своим знакомым и друзьям получение подобных консультаций                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Иные комментарии \_\_\_\_\_

**Благодарим за участие в опросе!**

Дата \_\_\_\_\_ Ф.И. (при желании) \_\_\_\_\_