

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора ТОГАДОУ
«Центр развития ребенка-детский сад
«Возрождение»

РЕГЛАМЕНТ

**Консультационного центра «Открытая дверь»
по оказанию методической, психолого-педагогической,
диагностической и консультационной помощи родителям
(законным представителям), имеющих детей дошкольного
возраста с ограниченными возможностями здоровья и детей-
инвалидов, в том числе раннего возраста от 0 до 3 лет.**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, диагностической и консультационной помощи родителям (законным представителям), имеющих детей дошкольного возраста, в том числе раннего возраста от 0 до 3 лет, детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов Консультационным центром «Открытая дверь» Тамбовского областного государственного автономного дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребенка «Возрождение».

1.2. Регламент разработан в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Конвенцией ООН о правах ребенка;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";
- Семейным кодексом Российской Федерации от 29.12.1995 №223-ФЗ;
- Федеральным Законом от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
- Федеральным законом от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»,
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;
- 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;

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.

В Консультационный центр могут обращаться родители (законные представители) детей, не имеющих статуса ребенка с ограниченными возможностями здоровья, при наличии проблем в развитии.

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Консультационным центром в очной и дистанционной форме с использованием 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.

Необходимая информация размещается на сайте ТОГАДОУ «Центр развития ребенка – детский сад «Возрождение», а также в социальных сетях и на информационных стендах в помещениях.

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, диагностическая, методическая и консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист – консультант Консультационного центра, 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, диагностической, методической либо консультативной помощи и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга оказывается как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 30 минут. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая, диагностическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2. Если запрос получателя услуги лежит 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.

2.5. 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.

2.6. 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 в пределах возможностей Консультационного центра.

2.7. Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать время для консультации. 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. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

2.8. В конце получения услуги обратившемуся гражданину предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанных бланков или на сайте учреждения.

Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

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

3.1. Перечень видов услуг определяется Консультационным центром, утверждается приказом ТОГАДОУ «Центр развития ребенка – детский сад «Возрождение» и размещается на официальном сайте.

3.2. Виды услуг:

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

- дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно).

Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги

3.3. Очная консультация проводится в здании, 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.

3.4. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного проприетарного программного обеспечения Skype, Zoom, WhatsApp, Viber, электронной почты.

3.5. Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист Центра должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны Центра, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, Центр ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

4. Кадровое обеспечение оказания услуг

4.1. Услуги оказываются педагогическими работниками Центра, которые отвечают квалификационным требованиям по должностям третьего квалификационного уровня в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н. Квалификационные требования к специалистам Центра фиксируются в должностных инструкциях.

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

4.3. Педагогические работники Центра, 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 Центра 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. Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Центра.

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

5.4. В случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) в Центре предусмотрена зона ожидания для детей получателя услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

5.5. Для проведения диагностического сеанса с ребенком в Центре имеется необходимое оборудование, игровые и дидактические пособия.

5.6. Для оказания услуг в дистанционной форме в Центре предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста учреждения.

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