

Принято на собрании учредителей
АНО ЦСПСРКН «МЫ ВМЕСТЕ»
Протокол собрания №1, 2023
от 10.01.2023
Директор АНО ЦСПСРКН «МЫ
ВМЕСТЕ»



Приложение №2 к приказу об
открытии консультативно-
методического центра (КМЦ)
оказания психолого-
педагогической,
методической и консультативной
помощи родителям, имеющих
детей и гражданам, желающих
принять в семью детей,
оставшихся без попечения
родителей, протокол собрания
№1 от 10.01.2023

Порядок оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) и гражданам

Основные категории и целевая аудитория получателей услуги:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, не посещающих детские сады;
- родители (законные представители) детей, находящихся на семейном обучении;
- родители (законные представители) детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Основные направления и содержание 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:

- вопросы дошкольного образования;
- вопросы организации раннего развития и образования детей;
- проблемы, возникшие в сфере образования;
- вопросы, касающиеся прав родителей и детей;
- вопросы содержания и обучения;
- вопросы семейной, социальной адаптации, социализации детей, оставшихся без попечения родителей;

- вопросы отклонений в поведении, развитии, социализации детей;
- вопросы обучения и воспитания в условиях семейного обучения, а также другие вопросы данного направления и содержания по запросу потребителей услуги.

В случае если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных направлений (не связанных с вопросами воспитания и обучения) детей, то специалист-консультант доводит до сведения получателя информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу (информация об этих организациях и органах в разделе «Контакты»).

Очная устная консультация проводится специалистами службы в соответствии с графиком в специально оборудованном помещении. Для отдельных получателей услуги, которые приходят на консультацию с ребёнком, ребёнок располагается в период получения консультации в специально оборудованной зоне для детей. Родители (законные представители) и граждане, которые идут по следующей записи в это время находятся в специально оборудованной зоне ожидания.

Услуга предоставляется бесплатно, однократно, индивидуально, продолжительностью 45 мин. В ходе очной консультации специалист устно информирует получателя услуги по интересующим его вопросам, отвечает на уточняющие вопросы получателя, на вопросы получателя по смежным темам, а также делает уточнения по содержанию ответов.

Содержание консультации и проблемы, которые решает специалист службы, будет касаться круга вопросов образования, воспитания детей, особенностей семейного воспитания, адаптации, социализации, проблемам в поведении детей.

Во время консультации специалист службы будет (в случае необходимости потребителя) письменно направлять на электронный адрес получателя необходимые нормативно-правовые и методические документы и ссылки на ресурсы в сети Интернет, а также распечатать небольшой объём необходимой родителям информации, полученной в ходе консультации. Во время консультации потребителю услуги разрешается проводить видео- либо аудиозапись услуги на собственные носители по предварительному предупреждению об этом консультанта. Специалист службы будет предварительно проводить подготовку к консультированию по заранее заданному запросу, а также оказывать услугу по теме запроса, сформулированному непосредственно во время услуги, а также предлагает потребителю собственную тематику консультации без требований письменного предварительного описания проблемы.

Дистанционная консультация проводится специалистом в различных формах: консультирование по телефону, по видеосвязи в помещении для проведения консультации с применением специального оборудования, позволяющего общаться с потребителем услуги и демонстрировать

необходимые консультационно-методические и информационные материалы.

Выездные консультации проводятся к отдельным категориям граждан (инвалиды 1 и 2 группы, один родитель (законный представитель), трудная транспортная доступность) по запросу в формате выбора «окна» при записи, путём проезда специалистов службы на рейсовых автобусах городского (для жителей города, близлежащих к городу территорий) или междугородних маршрутов (сельские поселения, деревни, сёла и т.д.). Для проведения выездных консультаций специалист службы будет иметь с собой оборудование (ноутбук), планшет с доступом в Интернет, в ходе проведения консультации позволяющих демонстрировать различные материалы получателю услуги в ходе консультации и осуществлять поиск необходимой информации.

Допускается одновременное проведение несколькими специалистами службы выездных консультаций к разным клиентам, а также проведение в это же время очной устной или дистанционной консультации для разных клиентов. Не допускается проведение очной и дистанционной консультации несколькими специалистами одновременно из одного помещения в одно и то же время.

В процессе проведения консультации специалистом службы будут соблюдаться следующие принципы:

- принцип конфиденциальности - полученная информация от получателя не разглашается;
- принцип обратной связи - уточнение у потребителя понимания информации, вопросов специалиста службы;
- принцип добровольности - участия в процедуре консультации, ;
- принцип научности - содержание консультации должно опираться на научно-обоснованные результаты исследования, результаты психолого-педагогической практики по данной проблеме, вопросу, а не на собственное мнение специалиста;
- принцип этики - вежливость, добросовестность, тактичность, уважение;
- принцип адресности - соответствие содержания консультации запросу, теме, проблеме.

После каждой консультации специалист службы посредством электронной почты, на бумажном носителе (при отсутствии почты) предлагает получателю услуги оценить качество проведённой консультации на федеральном портале информационно-просветительской поддержки родителей в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <http://растимдетей.рф>, оставить жалобы и предложения по работе службы.