



Автономная некоммерческая организация дошкольного образования  
**«Планета детства «Лада»**  
(АНО ДО «Планета детства «Лада»)

УТВЕРЖДЕН  
приказом АНО ДО  
«Планета детства «Лада»  
от 29 ЯНВ 2024 № 34-П

## **ПОРЯДОК**

**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**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях обеспечения качества деятельности службы по оказанию 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 (далее – Служба).

1.2. Получатель услуг службы - родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

1.3. Специалист Службы (далее – консультант) – лицо, привлеченное Службой для оказания услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания услуг.

### **2. Содержание и виды услуг службы**

2.1 Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - Услуга) - разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

2.2 Услуга представляет собой разовую помощь в формате диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам

развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества:

- 1) диспетчерское консультирование - услуга информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации в иных организациях;
- 2) содержательное консультирование - услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой;
- 3) проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь;
- 4) проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций) - коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификатов.

2.3. Услуга может быть оказана в следующих формах:

- 1) очно (очная консультация) – в помещении Службы, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Службы;
- 2) дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видео - конференцсвязи, в том числе по Яндекс. Телемост и т.д., г.о телефону);
- 3) в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, в мессенджеры, по итогам опроса/анкетирования/тестирования).
- 4) выездная. Право на выездную очную консультацию имеют граждане пенсионного возраста, инвалиды первой и второй групп; граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителем ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации и проживающие вне пределов транспортной доступности Службы.

2.4. Конкретное содержание Услуги, форма ее оказания, а также продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

2.5. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий: не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени

получателя Услуги, не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.

2.6. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.

2.7. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги, является конфиденциальной, содержащей персональные данные, и не подлежит разглашению.

2.8. Консультант несет ответственность за:

- компетентность и профессионализм;
- обоснованность и эффективность рекомендаций;
- ведение документации, сохранность и конфиденциальность информации;
- защиту персональных данных.

### **3. Организация деятельности Службы**

3.1 Консультативная помощь родителям (законным представителям) предоставляется по предварительной записи через:

- обращение по телефону,
- посредством заполнения электронной формы регистрации на сайте Службы <http://cons-pdlada.ru/>,
- подачу заявки в социальной сети «ВКонтакте» <https://vk.com/public192283545>.

3.2. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

3.3. Для получения Услуги получателя Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно.

3.4. Консультант регистрирует обращение в электронном журнале утвержденной формы (Приложение 1). Услуга предоставляется в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

3.5. Консультация оказывается как разовая Услуга не менее 45 минут. Конкретное содержание Услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная, диспетчерская помощь) определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей обратившегося гражданина.

3.6. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

3.7. В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся

без попечения родителей, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной.

3.8. Проведение просветительских мероприятий для нескольких лиц (в том числе вебинаров, конференций) засчитывается в количестве услуг, равных количеству посетивших мероприятие граждан.

3.9. Получатель оценивает качество оказанной Услуги, заполнив анкету после встречи со специалистом при очной консультации (Приложение 2) и непосредственно на сайте Службы (<https://cons-pdlada.ru/index.php?FL=otz>), на странице в социальной сети «ВКонтакте» ([https://vk.com/topic-192283545\\_40981084](https://vk.com/topic-192283545_40981084)).

#### **4. Ресурсное обеспечение деятельности Службы**

4.1. Служба обеспечивает размещение документов, контактных данных Службы, кадровые условия оказания Услуг и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети Интернет.

4.2. Оказание очных Услуг проводится в помещении Службы, соответствующем санитарно-эпидемиологическим требованиям и оборудованном необходимой мебелью. В случае очного оказания Услуг оказание Услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается.

4.3. Служба оснащается оборудованием для оказания Услуг в дистанционной форме. Технические характеристики оборудования должны обеспечивать использование качественной видеосвязи с получателями Услуг.

Руководитель Службы



О.В. Алекинова



## Приложение № 2

К порядку 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

### ЛИСТ ОЦЕНКИ качества полученной услуги (консультации)

Ф.И.О. родителя, телефон \_\_\_\_\_  
(указывается при желании получателя услуг)

Параметры оценки	Оценка качества услуги (от 1 до 5)
Легко ли было записаться на консультацию	
В срок ли получили консультацию	
Удовлетворены ли Вы полученной информацией	
Содержание консультации было полезным	

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_