

## **УТВЕРЖДЕНО**

Заведующий МАДОУ МО г.Краснодар  
«Центр – детский сад № 115»

И.А. Маркова

Приказ от 09.01.2024 № 08

### **ПОРЯДОК**

**оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 8 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в Центре поддержки семьи «Детство в надежных руках»**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 8 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Порядок), регулирует деятельность Центра поддержки семьи «Детство в надежных руках» (далее - Центр) муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения муниципального образования город Краснодар «Центр развития ребенка - детский сад № 115» (далее - Организация) по реализации мероприятий 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.

1.2. В своей деятельности Центр руководствуется нормативными правовыми актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. №2300-1;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-

21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»;

- Устав Организации.

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

1.4. Получатель Услуги - это родитель (законный представитель) ребенка от 0 до 8 лет, 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 консультативной помощи.

## **2. Цели деятельности Центра по оказанию Услуг**

2.1. Деятельность Центра направлена на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений посредством оказания Услуг;

2.2. Основной целью оказания Услуг ее Получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей от 0 до 8 лет, граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам, связанным с воспитанием, образованием и социализацией детей;

2.3. Основными задачами деятельности Центра является:

- обеспечение информационного сопровождения деятельности: оформление стендов в образовательных организациях, размещение информации на сайте образовательной организации, подготовка раздаточных материалов;

- прием родителей (законных представителей) детей от 0 до 8 лет, либо лиц, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей и предоставление услуг по оказанию психолого-педагогической, методической, консультативной помощи;

- определение конкретных форм психолого-педагогической, методической, консультативной помощи;

- оказание консультативной помощи получателям Услуг.

## **3. Порядок оказания Услуг**

3.1. Общее руководство деятельностью Центра осуществляется руководителем Организации. Руководитель издает приказ об организации Центра, разрабатывает и утверждает необходимые локальные акты.

3.2. Руководитель обеспечивает контроль соблюдения специалистами Центра (далее - консультантами) требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей, и их законных представителей, а также Порядок оказания Услуг.

3.3. Правила организации деятельности Центра по оказанию Услуг устанавливаются локальными и распорядительными актами и иными актами Организации.

3.4. Организация принимает Порядок предоставления Услуг, который включает в

себя положения о составе и порядке работы консультантов Центра, последовательность и сроки оказания Услуги, оценку качества предоставления, график оказания Услуг.

3.5. Центром ведется журнал учета Услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 8 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в соответствии с прилагаемой к настоящему положению формой (далее – Журнал. Приложение 1).

3.6. Документы, образующиеся в процессе деятельности Центра подлежат хранению не менее 3-х лет.

3.7. Организацией определяется График оказания Услуг.

3.8. Центр обеспечивает различные формы и форматы оказания Услуг, вместе с тем, они обеспечивают следующее:

- безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг;

- наличие возможности организации присмотра за ребенком на время очного получения Услуги в очном формате;

- удовлетворение запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь.

2.9. Услуга представляет собой разовую помощь в форме 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.

Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Центром.

Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает 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 сертификата.

3.10. Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультативной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

3.11. Центр не оказывает помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка – его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

3.12. Услуга может быть оказана в следующих формах:

- очно (очная консультация) – в помещении Организации, 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 Центра;

- дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги;

- в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования.

3.13. При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе сформулировать запрос самостоятельно.

Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Центр различными способами: (телефон- 8-952-849-59-69, электронная почта consultant115krd@yandex.ru, сайт - <https://ds115.centerstart.ru/node/575>, с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Центра под определенным кодом. При этом Центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных (п. 4, ст. 9 Федерального закона от 27.07.06 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»).

Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Центр или непосредственно в момент оказания Услуги.

Организация обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Центр.

При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Центр имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Центр.

Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность.

3.14. При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных (п. 4, ст. 9 Федерального закона от 27.07.06 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»). (Согласие на обработку персональных данных – Приложение 2.).

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

представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).

Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги.

По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.

Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется, если иное не установлено Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

Осуществление аудио/видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Центра либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Центра / консультанта.

3.16. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Центре.

3.17. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Центром в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.

3.18. После оказания Услуги получателю предоставляется возможность оценить качество по средством прохождения электронного анкетирования на платформе по оценке качества оказанных услуг ГБОУ ИРО Краснодарского края <https://okc.iro23.ru/>.

#### **4. Кадровое обеспечение оказания Услуг**

4.1. Услуги оказываются консультантами, из числа штатных сотрудников Организации, назначенных приказом заведующего Организации.

4.2. Организация проводит инструктаж консультантов и ознакомляет с Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

4.3. Компетенции консультантов позволяют обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

4.4. Специалисты Центра проходят специальное обучение по вопросам оказания Услуг в форме повышения квалификации. Такое повышение квалификации проходит не реже одного раза в три года.

#### **5. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания услуг**

5.1. Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, Центр оборудуют компьютерным и иным оборудованием и программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и телефонной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуг) помещения для работы консультантов

5.2. В Центре могут быть организованы условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка и

присмотра за ним (при необходимости), если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить Услугу очно без присутствия ребенка.

5.3. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Центр обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://ds115.centerstart.ru/node/575>.

## **6. Порядок и сроки хранения документация Центра**

6.1. Документация Центра хранится в шкафах с обеспечением сохранности и конфиденциальности.

6.2. Администратор Центра организует служебное хранение персональных данных.

**Журнал учета Услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 8 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей**

ФИО получателя услуги/анонимно	Дата обращения	Дата консультации	Контактные данные	Форма консультации (очно/дистанционно/обучающее мероприятие с выдачей сертификата/ опрос/ анкетирование с обратной связью)	ФИО специалиста	Возраст ребёнка	Запрос (согласно Листу 1)

Согласие  
на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_,  
(Фамилия Имя Отчество)

Настоящим даю согласие на обработку специалистами Центра поддержки семьи «Детство в надежных руках» (далее - Центр) муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения муниципального образования город Краснодар «Центр развития ребенка - детский сад № 115» (далее – Оператор), моих персональных данных, относящихся к перечисленным ниже категориям персональных данных в соответствии требованиями п. 4, ст. 9 Федерального закона от 27.07.06 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»: *фамилию, имя, отчество, возраст ребенка, телефон, адрес электронной почты и т.п.*

Я даю согласие на использование моих персональных данных исключительно в следующих целях: предоставление мне услуг; направление в мой адрес уведомлений, касающихся предоставляемых услуг; подготовка и направление ответов на мои запросы; направление в мой адрес информации, в том числе рекламной, о мероприятиях/услугах/работах Оператора, ведение внутренней статистики Центра.

Настоящее согласие предоставляется на осуществление специалистами Центра уполномоченными на сбор, хранение и обработку персональных данных и следующих действий в отношении моих персональных данных: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование (только в указанных выше целях), обезличивание, блокирование, уничтожение, а также осуществление любых иных действий с моими персональными данным, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Я даю свое согласие на обработку моих персональных данных, как автоматизированным способом, так и без использования средств автоматизации.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных в Центре.

Настоящее согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению, согласно п.1. ст.9 Федерального закона от 27.07.06 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» не менее чем за 3 дня до предполагаемой даты прекращения использования данных оператором.

Я подтверждаю, что, давая настоящее согласие, я действую по своей воле и в своих интересах.

« \_\_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)