

ПРИНЯТО  
Управляющим советом  
ГБДОУ детский сад № 131  
(протокол от 28.08.2021 г. № 1)

УТВЕРЖДЕНО  
приказом ГБДОУ детский сад № 131  
от 04.09.2021 № 152  
Заместитель В. Иванова



### **Порядок деятельности «горячей линии»**

**по оказанию психолого-педагогической, диагностической и  
консультационной помощи родителям с детьми дошкольного возраста  
Консультационного центра ГБДОУ детского сада № 131  
Невского района Санкт-Петербурга**

Санкт-Петербург  
2021

1. «Горячая линия» организована в рамках деятельности Консультационного центра ГБДОУ № 131 Невского района Санкт-Петербурга, направлена на оказание психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям с детьми дошкольного возраста, волонтерам.

2. Основной целью организации деятельности «горячей линии» является наилучшая и эффективная реализация Консультационным центром прав граждан, являющихся родителями, законными представителями детей дошкольного возраста, волонтерам на получение методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи без взимания платы.

3. Цели деятельности «горячей линии»:

- реализация прав граждан на получение бесплатной помощи, предусмотренной частью 3 статьи 64 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- увеличение разнообразия и доступности услуг родителям (законным представителям) детей дошкольного возраста, включая доступную помощь родителям, волонтерам;

- расширение возможностей семей по получению помощи в образовании и воспитании детей, а также по выбору бесплатных услуг, с учетом разнообразных форматов получения услуги, учитывающих различные ограничения родителей (законных представителей) в получении помощи (ограничения по времени, ограничения в возможности приехать в Консультационный центр, и другие);

- развитие системы услуг родителями (законным представителям) детей, оказываемых за бюджетный счет, с учетом увеличения их качества, разнообразия, доступности.

4. Задачи деятельности «горячей линии»:

- обеспечить своевременное консультирование родителей (законных представителей), волонтеров по вопросам: педагогических, психологических аспектов помощи родителям детей дошкольного возраста, в том числе родителям детей дошкольного возраста от 0 до 3 лет; эффективности психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи; прав родителей (законных представителей) детей, волонтеров обращающихся за помощью;

- обеспечить наполнение сайта ГБДОУ № 131 раздела «Консультационный Центр», <http://131.dou.spb.ru/>, актуальной и практикоориентированной информацией о деятельности Консультационного Центра, включая ответы на часто задаваемые вопросы;

- обеспечить коммуникацию с родителями (законными представителями), волонтерами для более качественной подготовки ответов на вопросы с использованием различных каналов связи, включая телефонные номера, адрес электронной почты, мессенджеры.

Задачи деятельности «горячей линии» решаются с учетом необходимости обеспечить пояснения по различным формам оказания помощи, включая услуги с посещением Консультационного центра, услуги, оказываемые дистанционно, услуги, оказываемые выездом, а также услуги, оказываемые индивидуально либо в группе, услуги, оказываемые для родителей (законных представителей), волонтеров на безвозмездной основе.

5. Специалист Консультационного центра имеет права анонимное размещение вопроса на «горячую линию» (с указанием контактных данных для обратной связи).

6. Участниками деятельности «горячей линии» являются специалисты Консультационного Центра, а также ответственные, обеспечивающие техническое обеспечение работы «горячей линии».

7. Специалисты, участвующие в работе «горячей линии», осуществляют методическую, психолого-педагогическую, диагностическую и

Формами мониторинга качества являются:

- предложения задавать уточняющие вопросы, размещаемые в конце каждого ответа на вопрос, с учетом поступающих дополнительных вопросов к ответу специалистов;

- выборочная проверка удовлетворенности ответами на вопросы (с использованием электронной почты либо телефонных переговоров). Проверка осуществляется ответственным, отбор вопросов производится в случайном порядке.

21. По результатам работы «горячей линии» ответственный подготавливает отчет, включающий раздел часто задаваемых вопросов и раздел ответов на задаваемые вопросы.

22. Ответственность за результаты деятельности «горячей линии» Консультационного центра требованиям деятельности Консультационного центра несет ответственный ГБДОУ №131.

23. Техническое обеспечение деятельности «горячей линии», включая размещение обезличенных ответов на вопросы на сайте ГБДОУ № 131, размещенного для всеобщего доступа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://131.dou.spb.ru/>, осуществляется Ответственным.

24. Настоящий Порядок размещен для всеобщего доступа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://131.dou.spb.ru/>, в разделе «Консультационный центр».