

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ
ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ДЕТСКИЙ САД № 18
(МАДОУ № 18)

УТВЕРЖДЕНО
приказом № 74-од
от «10» января 2022 г.
Заведующим МАДОУ № 18
_____ Т.И. Кукушкиной

ПОЛОЖЕНИЕ

по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, на базе Консультационного центра «Непоседы» МАДОУ № 18

01-42 № _____ 60

г. Армавир

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует деятельность консультационного центра «Непоседы» МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ДЕТСКОГО САДА № 18 (далее – МАДОУ № 18) по работе с родителями (законными представителями) детей от 0 до 18 лет, а также гражданами, желающими принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с:

- ✓ 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.

1.3. Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи – Консультационный центр «Непоседы» (далее Служба) организуется на базе МАДОУ № 18, оказывающим услуги получателям услуг.

1.4. Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи – это предоставление психолого-

педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

1.5. Получатель Услуги – это 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.

1.6. Консультирование родителей (законных представителей), а также граждан, желающих принять на воспитание детей, осуществляется на безвозмездной основе.

2. Цели и задачи консультационного центра

2.1. Цель оказания услуг родителям (законным представителям) – создание условий, направленных на повышение компетентности родителей в области воспитания и образования детей от 0 до 18 лет, в том числе детей с ограниченными возможностями здоровья (далее ОВЗ).

2.2. Задачи:

- оказание ранней помощи (дети от 0 до 3 лет) семьям, воспитывающим детей с ОВЗ, инвалидностью, а также детей группы риска;
- обучение родителей методикам и приемам коррекционно-развивающей поддержки детей с особыми образовательными потребностями;
- установление доверительных партнерских отношений с родителями (законными представителями) ребенка, внимательного отношения к запросу родителей, к тому, что, на их взгляд, важно и нужно в данный момент для ребенка;
- оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, в том числе детей с ограниченными возможностями здоровья, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- помощь родителям в своевременном выявлении и предупреждении конфликтных ситуаций у ребенка в подростковом возрасте, негативных тенденций в развитии его личности;
- работа с родителями по предупреждению семейного неблагополучия, социального сиротства, насилия в отношении детей и профилактики асоциального поведения детей и подростков, безнадзорности, правонарушений, пропаганда ЗОЖ в семье;
- поддержка инициатив родительских сообществ, пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;

- повышение уровня профессиональной компетентности педагогов по организации работы с семьей;
- систематизация и распространение положительного опыта оказания методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи;
- распространение положительного опыта укрепления семьи, ответственного отцовства и материнства, укрепление института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

3. Термины и определения

3.1. Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Услуга) – это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

3.2. Получатель Услуги – это 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.

3.3. Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (далее – федеральный портал «Растимдетей.рф») – информационная система оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) с организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», и способствующая формированию родительского сообщества.

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

4. Порядок оказания услуг

Основной целью оказания Услуг ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам их развития,

воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

Оказание Услуги осуществляется Службой.

Общее руководство деятельностью Службой осуществляется заведующим МАДОУ № 18.

В своей деятельности Служба руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, Краснодарского края, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми МАДОУ № 18.

Служба обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуг.

Правила организации деятельности Службы по оказанию Услуг устанавливаются локальными нормативными актами или иными актами Организации.

МАДОУ № 18 принимает Порядок предоставления Услуг, который включает в себя положение о составе и порядке работы консультантов Службы, последовательность и сроки оказания Услуги, оценку качества предоставления Услуги.

МАДОУ № 18 ведется журнал учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Журнал), приложение №1. Регистрация в журнале учета услуг производится в электронном формате в программе ExeLe. По окончании календарного года журнал распечатывается, прошивается и хранится в течение 5 лет.

Службой ведется документация согласно утвержденным локальным нормативным актам МАДОУ № 18, которыми определяются в том числе порядок и сроки хранения соответствующих документов.

График оказания Услуг: понедельник-пятница с 8.00 до 17.00, суббота-воскресенье - выходной.

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 консультационной помощи Службой.

Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги опросника, по итогам которого ему может предоставляется обратная связь.

Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной 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.

Службы не оказывают 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.

Услуга может быть оказана:

очно (очная консультация) – в помещении Службы, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания;

дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) (по видео - конференцсвязи (skype, whatsapp), по телефону или электронной почте) взаимодействии консультанта с получателем Услуги;

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

Выездная консультация - представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении. Специалист консультационного центра должен иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению службы. Рекомендуются, чтобы в такие категории были включены граждане пенсионного возраста, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, граждане, проживающие вне пределов транспортной доступности службы.

Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала. Обработка запроса, полученного в электронном формате осуществляется в течение 3-х календарных дней.

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, вносятся в утвержденную форму журнала (приложение №1). При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

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

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

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

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

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

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.

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.

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 в объеме до пяти листов формата А4.

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.

Осуществление аудио / видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Службы 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 Службы / консультанта.

В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале (Приложение №1).

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

информации закрепляется в гражданско-правовых договорах и иных документах МАДОУ № 18.

Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания через опросники МАДОУ № 18, а также на федеральном портале «Растимдетей.рф».

5. Кадровое обеспечение оказания услуг

Услуги оказываются консультантами, привлеченными к оказанию Услуг на основании гражданско-правового договора.

Служба проводит ознакомление с Порядком предоставления Услуг, положением об оказании Услуг, приказами об организации деятельности Службы, принятыми МАДОУ № 18.

Компетенции консультантов позволяют обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

Консультанту рекомендуется предложить получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее).

Консультационную помощь оказывают:

- руководитель - осуществляет общее руководство деятельностью Службы, контролирует и координирует деятельность всех специалистов, составляет графики работы, осуществляет сетевое взаимодействие с участниками проекта и партнерскими организациями;
- музыкальный руководитель - консультирует родителей об особенностях и возможностях музыкально-эстетического развития и духовно-нравственного воспитания детей в условиях дома и семьи;
- инструктор по физической культуре - консультирует родителей по вопросам физического развития детей в условиях дома и семьи;
- педагог-психолог - оказывает консультативную и методическую помощь родителям (законным представителям) по вопросам психо-эмоционального развития, воспитания и обучения детей, психологической готовности к обучению в школе, консультирование о возможностях создания позитивного микроклимата в семье;
- социальный педагог - выявляет интересы и потребности, трудности и проблемы, конфликтные ситуации и своевременно оказывает социальную помощь и поддержку, способствует установлению гуманных, нравственных, здоровых отношений в семье;
- учитель-логопед - проводит ознакомительную работу о степени речевого развития детей, возможных нарушениях, способах решения проблем.
- учитель-дефектолог - информирует родителей об уровне развития психических процессов, особенностей познавательной деятельности, коррекции имеющихся отклонений в развитии детей.

- воспитатель - осуществляет педагогическую помощь семье в вопросах воспитания, обучения и развития детей, осуществляет присмотр за детьми во время консультации родителей.

6. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания услуг

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

В Службе 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.

В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, Службой обеспечиваются условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Служба обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Могут быть также подготовлены и оформлены в полиграфии раздаточные материалы с информацией для потенциальных получателей Услуг.

Широкое информирование потенциальных получателей Услуг с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов может повысить эффективность работы Службы.

Работа Службы с использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал «Растимдетей.рф» и последующей оценки получателями предоставленных им Услуг, позволяет унифицировать оказание Услуг на всей территории Российской Федерации, повысить их доступность.

Служба также может создавать собственные электронные ресурсы для информирования по вопросам об оказании Услуг и привлечения

получателей Услуг, с соблюдением действующих законодательных норм и возможностью получателям Услуг дать оценку качества предоставленных Услуг на федеральном портале «Растимдетей.рф».

7. Нормативно-правовая база оказания услуг

1. Гражданский кодекс Российской Федерации;
2. Семейный кодекс Российской Федерации;
3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
4. Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
5. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
6. Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
7. Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
9. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;
10. Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 450 «О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»;
11. Письмо Минпросвещения России от 31 января 2020 г. № МР-88/07 «О методике оценки качества» (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи);
12. 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».

**Оцените пожалуйста по 5-ти бальной шкале качество, оказанных услуг в
консультационном центре МАДОУ № 18 «Непоседы»,**

где 5 является максимальной оценкой

Удовлетворены ли Вы качеством оказанной услуги?

Соответствовало ли содержание консультации имеющейся проблеме/ запросу, помог ли специалист?

1 2 3 4 5

Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг?

Оценивается благоприятная атмосфера/ интерьер, материально-техническое оснащение, доступность для людей с ОВЗ, время ожидания от момента обращения, возможность посещения с ребёнком, возможность выбора времени посещения (в том числе вечернее, выходные дни) и консультанта

1 2 3 4 5

Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о работе Службы и порядке предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения/организации, на информационных стендах)?

1 2 3 4 5

Оцените доброжелательность и вежливость работников организации

1 2 3 4 5

**Есть ли у Вас замечания, предложения и пожелания по улучшению работы Службы?
(необязательно к заполнению) _____**
