

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА
НОВОСИБИРСКА «ДЕТСКИЙ САД №281»
630015, Новосибирск, ул. Гоголя, д.221/1, ИНН/КПП 5401145362/540101001,
т.279-89-77 ds_281@edu54.ru

ПРИНЯТО

Решением Педагогического совета
МБДОУ д/с № 281
Протокол от 09.01.2023 г. № 3

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МБДОУ д/с 281
Соколова
Приказ от 09.01.2023 г. № 12-03



СОГЛАСОВАНО

Совет учреждения
МБДОУ д/с № 281
Протокол от 09.01.2023 г. № 3

Положение

об оказании 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
в муниципальном бюджетном дошкольном
образовательном учреждении города Новосибирска
«Детский сад № 281»

1. Общие положения

1.1. Настоящее «Положение об оказании 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 в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении города Новосибирска «Детский сад № 281» (далее – Положение) определяет формы, условия, порядок обращения, регламент оказания услуг методической, психолого-педагогической и консультационной помощи в муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении города Новосибирска «Детский сад № 281» (далее ДОУ) родителям (законным представителям), имеющим детей от 0 до 18 лет, в том числе детей с особыми образовательными потребностями, а также семьям, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей и семьям, готовящимися стать родителями.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с п. 3 ст. 64 Федерального закона № 273-ФЗ от 29.12.2012 года «Об образовании в Российской Федерации»; ФГОС дошкольного образования, утвержденным приказом Минобрнауки России №1155 от 17.10.2013 года с изменениями на 21.01.2019 года; методическими рекомендациями по организации процесса оказания 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, утвержденными Распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 10.08.2021 № р-183 «Об утверждении методических рекомендаций по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, Приказом министерства образования Новосибирской области от 19.10.2021 № 2417 «Об утверждении Положения об организации 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 территории Новосибирской области».

В соответствии с Приказом министерства образования Новосибирской области от 15.03.2022 года № 441 «Об утверждении реестра образовательных организаций, в которых действует служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи» в ДОУ

формируется служба (центр) оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) (далее Служба).

1.3. Предоставление методической, психолого-педагогической и консультационной помощи родителям (законным представителям) осуществляется на безвозмездной основе в рамках реализации федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования» и направлено на:

- 1) создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации;
- 2) получение информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования;
- 3) планирование родителями (законными представителями) детей действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов;
- 4) определение перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2. Цели, задачи Службы

2.1. Целью деятельности Службы является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей.

2.2. Основными задачами Службы являются:

- оказание консультационной помощи родителям и повышение их психолого-педагогической компетентности в вопросах воспитания, обучения и развития ребенка;
- пропаганда позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения,
- укрепление института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- информирование родителей (законных представителей) об учреждениях системы образования, которые оказывают квалифицированную помощь ребенку в соответствии с его индивидуальными особенностями.

2.3. Для целей настоящего Положения применяются следующие термины и определения:

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

- получатель Услуги – родитель (законный представитель) ребенка, граждан, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, а также желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей;

- педагог (далее Консультант) – лицо, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуги;

- специалисты Службы (далее Специалисты)- лица, привлеченные Службой для оказания Услуг, обладающие соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющие соответствующее образование для оказания Услуг.

3. Организация деятельности Службы

3.1. Служба создается на базе ДООУ на основании приказа заведующего ДООУ при наличии необходимых санитарно-гигиенических, противоэпидемических условий, соблюдении правил пожарной безопасности, кадрового обеспечения, необходимых программно-методических материалов.

3.2. Состав педагогов ДООУ, привлекаемых для оказания Услуги, время работы (график) педагогов по оказанию Услуги определяется ДООУ самостоятельно и утверждается приказом заведующего ДООУ.

3.3. В своей деятельности Служба руководствуется законодательством Российской Федерации, Новосибирской области, нормативными правовыми актами, принимаемыми органами местного самоуправления (при их наличии), настоящим Положением.

3.4. Размещение документов, связанных с работой Службы, а также контактные данные Службы, условия оказания услуг, кадровые, различные варианты формата оказания услуг и другую необходимую информацию на официальном сайте ДООУ в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

3.5. Услуги предоставляются на условиях соблюдения принципов социальной справедливости:

- соблюдение прав гражданина и человека, уважение достоинства личности;

- добровольность выбора услуги или отказ от ее предоставления;

- обеспечение равных возможностей в получении социальных услуг и их доступности;

- соблюдение конфиденциальности исполнителем при оказании услуг получателю.

4. Содержание и виды услуг Службы

4.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультационная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист - консультант Службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультационной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга оказывается как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 15 минут. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультационная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

4.2. Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

4.3. Получатели услуг являются гражданами различных категорий:

- родители (законные представители) детей от 0 до 18 лет;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- семьи, готовящиеся стать родителями.

4.4. Услуга включает устное консультирование, информирование и просвещение получателей Услуг по следующим вопросам:

- проблемы в поведении, социализации, адаптации и развитии детей;
- трудности в освоении образовательных программ, в воспитании детей;
- получение образования, в том числе организация семейного образования;
- разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в образовательной среде между участниками образовательных отношений (детско-родительские отношения, ребенок-педагог(и), родитель-педагог(и),

ребенок - сверстники, родители - родители других детей); подготовка к школе, речевое развитие детей;

- подготовка к школе, речевое развитие детей;
- проблемы подросткового возраста;
- планирование действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей;
- диспетчерское консультирование по вопросу получения Услуги в иных организациях.

4.5. Услуга представляет собой разовую помощь получателю Услуг в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования по вопросам, указанным в пункте 4.4. настоящего Положения.

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

Содержательное консультирование предполагает оказание Услуги Службой.

4.6. Видами Услуг признаются оказание услуги очно в помещении ДОО (очная консультация), оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (выездная консультация), оказание услуги дистанционно с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (дистанционная консультация). Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги .

4.7. Все виды консультационных услуг обеспечивают следующее:

- безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг;
- удовлетворение запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.
- наличие возможности организации присмотра за ребенком на время очного получения Услуги в очном формате.

4.8. Психолого-педагогическая, методическая, и консультационная помощь осуществляется через следующие формы деятельности:

- обучение - информирование родителей (законных представителей), направленное на предотвращение возникающих семейных проблем и формирование педагогической культуры родителей (законных

представителей) с целью объединения требований к ребенку в воспитании со стороны всех членов семьи, формирование положительных взаимоотношений в семье;

- консультирование - информирование родителей о физиологических и психологических особенностях развития ребёнка, основных направлениях воспитательных воздействий, преодолений кризисных ситуаций;

- мастер - классы, тренинги, практические семинары и т.п. для родителей (законных представителей).

4.9. Услуга оказывается в заявительном порядке на безвозмездной основе.

4.10. Специалисты Службы ведут Журнал регистрации оказанных услуг.

4.10. Учет обращений родителей (законных представителей) за получением методической, психолого-педагогической и консультационной помощи ведется в журнале учета обращений.

5. Регламент обращения и получения услуг

5.1. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Службу различными способами (лично, по телефону, сайт, электронная почта, социальные сети) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

5.2. Для получения Услуги заявитель вправе не предоставлять персональные данные и получить Услугу анонимно, о чем в графе Журнала «Фамилия, Имя, Отчество» заносится отметка «Анонимно».

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

5.4. Услуга предоставляется получателю Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу. Допускается оказание Услуги непосредственно в момент обращения в Службу.

5.5. При возникновении потребности в Услуге, получатель Услуги вправе повторно обратиться в Службу за ее предоставлением. Количество обращений получателя Услуги за ее предоставлением не ограничено.

Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

Получатель услуги вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

5.6. Служба обеспечивает возможность выбора получателем услуги любого конкретного специалиста, оказывающего услугу. В случае, если

оказание услуги данным конкретным специалистом в течение короткого срока невозможно, предлагается возможность в короткий срок получить услугу у другого специалиста, компетентного в этой области.

5.7. Консультирование родителей (законных представителей) может проводиться одним или несколькими консультантами одновременно по решению службы с согласия либо по инициативе получателя услуги

5.8. В случае, если запрос получателя консультации находится вне компетентности специалистов ДООУ и выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанных с образованием и воспитанием детей, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также при наличии такой возможности предоставляют контактную информацию соответствующих служб, в которые можно обратиться за помощью.

5.9. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. При оказании Услуги Служба обеспечивает соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

5.10. Специалист (консультант) не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме.

5.11. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

5.12. 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.

5.13. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.

5.14. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления специалиста об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги.

5.15.Получатель услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации. Получатель консультации не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему как требующую психолого-педагогической, методической или консультационной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации. Специалист Службы в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги.

5.16. Осуществление записи хода консультации по инициативе специалиста запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

5.17. Если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

5.18.Специалисты не оказывают помощь непосредственно 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.

5.19. Основаниями для отказа ответить на вопрос, либо выполнить действие служат - противоречие законодательству Российской Федерации, например, запрос специалисту (консультанту) предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос специалисту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными. В подобных случаях специалист должен разъяснить факт возможного нарушения закона и предложить законный вариант решения проблемы;

- выход за рамки содержания оказываемой услуги, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию. В подобных случаях специалист должен разъяснить факт иного характера оказываемой помощи и указать на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;

- выход за рамки деятельности специалиста в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе организации. В подобных случаях специалист должен разъяснить пределы оказания помощи и предложить иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

5.17. Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить Услугу с помощью анкеты для оценки качества услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

6. Кадровое обеспечение деятельности Службы

6.1. Услуги оказываются педагогическими работниками ДООУ: старшим воспитателем, педагогом-психологом, учителем-логопедом, учителем-дефектологом, музыкальным руководителем, инструктором по физической культуре, воспитателем, которые отвечают квалификационным требованиям по должностям в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26.08 2010 г. № 761н.

6.2. Функциональные обязанности и квалификационные требования к специалистам Службы определяются должностными инструкциями, разработанными в ДООУ.

6.3. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих консультационные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте ДООУ в разделе «Руководство. Педагогический (научно-педагогический) состав».

6.4. Специалисты Службы несут персональную ответственность за полноту и качество оказываемых услуг, а также за конфиденциальность полученной информации в рамках деятельности Службы.

7. Материально-техническое оснащение и информационное обеспечение оказания Услуг

7.1. Для оказания 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 и гражданам, готовящимся стать родителями, в ДОО предоставляются кабинеты специалистов, которые соответствуют санитарно-эпидемиологическим, правилам пожарной безопасности и иным требованиям.

Помещение должно быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги и позволяющее консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

Лицам, прибывшим для получения очной консультации, предоставляется оборудованное место для ожидания.

7.2. Для оказания услуг в дистанционной форме в ДОО предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги.

7.3. Предоставляется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста ДОО.

7.4. Служба обеспечивает информирование потенциальных получателей Услуг о содержании оказываемых Услуг, формах и порядке их предоставления, контактах Службы посредством:

- размещением на официальном сайте ДОО в «Интернет»;
- подготовки и оформлении раздаточных материалов (при необходимости);
- использовании различных информационных каналов для предоставления подготовленных разъяснительных материалов;
- использования информационной системы, интегрированной в федеральный портал «Растимдетей.рф», что позволяет унифицировать оказание Услуг на всей территории Российской Федерации, повысить их доступность.

8. Делопроизводство Службы

8.1. Основной документацией, регулирующей деятельность Службы, является:

АНКЕТА

Для оценки качества услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи

ФИО гражданина, которому оказаны услуги _____

Как вы оцениваете полноту и качество оказанных Вам услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи?

Я получил (ла) исчерпывающий ответ на интересующие меня вопросы

Я скорее удовлетворен (на), чем не удовлетворен (на) полученной консультацией

Я скорее не удовлетворен (на) чем удовлетворен (на) полученной Консультацией

Я не удовлетворен полученной консультацией

Протнуровано,
пронумеровано

Скреплено печатью

Ишениев

Заведующий **МБДОУ**

Д\с № 281

О.Н.Соколова

