

Рассмотрено
на заседании
попечительского совета
№ 1 от 10. 11.2019 г

Принято на заседании
Педагогического совета
№2 от 10.12.2019 г

Утверждаю
Заведующий МАДОУ г.
Нижневартовска ДС № 38
«Домовенок»


Л.А. Бондарева
Приказ от 09.01.2020 г №3-од

Положение
о порядке оказания услуг в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Нижневартовска детского сада №38 «Домовенок» для родителей, законных представителей детей в возрасте от 0 до 18 лет, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет (регулирует) порядок оказания услуг консультативной, психолого – педагогической, методической помощи для родителей законных представителей детей в возрасте от 0 до 18 лет, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей и других категорий в семейном консультативном центре (далее - Центр) в муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении города Нижневартовска детского сада №38 «Домовенок».

1.2. Правила разработаны в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 27Э-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;

- СанПиН 2,2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. №81;

- Методические рекомендации по организации процесса оказания 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, утвержденные распоряжением Министерства просвещения РФ от 01 марта 2019 г. № Р-26.

1.3. Служба организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме. Необходимая информация размещается на официальном сайте образовательной организации, а также в социальных сетях и на информационных стендах в помещениях организации, учреждениях города.

1.4. За организацию работы по оказанию услуг, подготовку отчета об оказании услуг отвечает заведующий учреждения.

1.5. Ответственный за работу центра в работе по оказанию организацией родителей, законных представителей детей до 18 лет, а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в установленном законом порядке несет ответственность за оказание услуг, в т.ч.:

- за объем и качество оказываемых услуг;
- конфиденциальность предоставленной услуги;
- соблюдение сотрудниками, оказывающими услуги и, трудовой и производственной дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка и режима учреждения;
- за сохранность вверенных материальных ценностей.

2. Цели предоставления услуг

2.1. Услуги по оказанию консультативной, психолого-педагогической, методической помощи для родителей, законных представителей детей от 0 и другие категории родителей до 18 лет, а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в учреждении предоставляются с целью обеспечения повышения компетентности родителей, законных представителей детей от 0 до 18 лет, а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей, и направлена на пропаганду позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

3. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

3.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист консультант Центра, 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 консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга оказывается как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

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

3.3. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых получатель услуги может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

4. Порядок и условия оказания услуг

4.1. Услуги по оказанию консультативной, психолого-педагогической, методической помощи для родителей, законных представителей детей от 0 до 18 лет, атак же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей и другие категории родителей (законных представителей), могут быть оказаны только в добровольном порядке на безвозмездной основе. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости и имеют право на получение консультаций в

течение всего календарного года по разным направлениям воспитания, развития, обучения детей.

4.2. Консультирование осуществляется в рамках реализации федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование», утвержденного Президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам.

4.3. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Центром в соответствии с их запросами независимо от места проживания в пределах города Нижневартовска.

4.4. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, Центр обеспечивает присмотр за ребенком в специально организованной зоне ожидания.

4.5. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

4.6. 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.

4.7. Оказание консультативной, психолого-педагогической, методической помощи для родителей, законных представителей детей от 0 до 18 лет, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, осуществляется по обращению получателя услуги в виде осуществления отдельных консультаций.

4.8. Качество предоставляемых организацией консультативной, психолого-педагогической, методической помощи для родителей, законных представителей детей от 0 до 18 лет, а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей должно соответствовать требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

4.9. Получатель услуги вправе осуществлять аудио, либо видеозапись предоставленной ему услуги, при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги. Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности

для осуществления такой записи, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.н.

4.10. 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.

4.11. Специалисты, оказывающие консультативную, психолого-педагогическую, методическую помощь для родителей, законных представителей детей от 0 до 18 лет, а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, ведут Журнал регистрации оказанных услуг.

4.12. Консультативную, психолого-педагогическую, методическую помощь для родителей, законных представителей детей от 0 до 18 лет, а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, оказывают квалифицированные специалисты.

4.13. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о ключевых органах и организациях, деятельность которых связана с сопровождением семей имеющих детей.

4.14. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Центр подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Центра в пределах его возможностей.

4.15. Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать время для консультации в двух категориях времени: в рабочее время в рабочий день или в нерабочее время в рабочий день или в выходной день.

4.16. Доступность оценивается возможностью записаться к любому специалисту в течение не более 7 дней. Запись к конкретному специалисту, информацию о котором можно получить на сайте, возможна в более длительный срок (до 14 дней). Услуга оказывается одним специалистом. Оказание услуг одновременно двумя специалистами не допускается. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается.

4.17. Основаниями для отказа ответить на вопрос, либо выполнить действие служат:

- противоречие законодательству Российской Федерации, например, запрос 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 консультанту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации). В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;

- выход за рамки содержания оказываемой услуги, например, запрос консультанту касается возможностей получения социальной помощи ребенку, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка, получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;

- выход за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе организации, например, запрос консультанту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (учителями ребенка, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

4.18. В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанной методики оценки качества предоставленной услуги (предоставить специально оборудованное место для проведения оценки, предоставить информацию о месте размещения методики оценки качества предоставленной услуги). Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

5. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

5.1. Перечень видов услуг определяется Центром, утверждается приказом по учреждению и размещен на официальном сайте.

5.2. Виды услуг: очная консультация (оказание услуги очно в помещении Центра образовательного учреждения), дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно посредством использования мессенджеров, скайпа).

5.3. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги.

5.4 Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. №81.

5.5. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного проприетарного программного обеспечения Skype, электронной почты, открытого размещения на портале (по согласованию с родителями)).

5.6. Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист Центра должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны Центра, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги. Центр ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

6. Кадровое обеспечение оказания услуг

6.1 Услуги оказываются педагогическими работниками Центра, которые отвечают квалификационным требованиям по должностям третьего квалификационного уровня в соответствии с Профессиональным стандартом, утвержденным приказом Минтруда РФ №544-н от 18.10.2013г, «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н. Квалификационные требования к специалистам службы фиксируются в должностных инструкциях или иных локальных нормативных актах учреждения.

6.2. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих консультационные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте организации с их согласия.

6.3. Педагогические работники Центра, оказывающие консультативные услуги, проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в три года.

6.4. Специалисты Центра имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

7. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

7.1. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Центра.

7.2. 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.

7.3. В Центре предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

7.4. В случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) в Центре предусмотрена зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

7.5. Для оказания услуг в дистанционной форме в Центре предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста учреждения.

7.6. Для записи на консультацию получателей услуг организуется работа единого телефона, горячей линии по вопросам консультирования, на официальном сайте создан раздел «Виртуальный детский сад» для записи на консультацию посредством использования сети интернет.