

Приложение 2

*Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад №7 «Сказка»
городского округа город Мантурово
Костромской области*

СОГЛАСОВАНО:

УТВЕРЖДАЮ:

ПОЛОЖЕНИЕ

«О Службе психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 18 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей»

Муниципального бюджетного дошкольного учреждения
детский сад №7 «Сказка»
городского округа город Мантурово Костромской области

Мантурово, 2020г

1. Общие положения

1.1 Настоящее положение определяет (регулирует) деятельность Службы консультативной 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 в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детский сад №7 «Сказка» городского округа город Мантурово Костромской области (далее по тексту «Организация»).

1.2 Служба консультативной помощи создается 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 (далее по тексту «Услугополучателей»), обратившихся в Организацию.

1.3 Служба в своей деятельности руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- Конвенцией ООН о правах ребенка;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г №273 – ФЗ;
- Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006г №152 – ФЗ;
- Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 №2300-1;
- Федеральным законом от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Подзаконными нормативными правовыми актами, принятыми на основании указанных выше федеральных законов;
- Сан Пин 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 2016г. №81;
- Методические рекомендации по организации процесса оказания психолого – педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 18 лет, а так же гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденные распоряжением Министерства Просвещения РФ от 1 марта 2019г №Р-26;
- Государственными и муниципальными программами, методическими рекомендациями государственных и муниципальных органов власти;
- Уставом Организации.

1.4 Служба оказания услуг психолого – педагогической, методической и консультативной помощи Услугополучателям (далее – Служба), создана в рамках реализации плана мероприятий федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 24 декабря 2018г. №16).

1.5 В Организации информация о приоритетной категории граждан, видах услуг и порядке их оказания размещается на информационном стенде, а так же на официальном сайте Организации.

2. Цели и задачи консультативной Службы

2.1 Служба создается с целью оказания индивидуальной психолого – педагогической, методической и консультативной помощи в условиях Организации, дома и иных учреждений для следующих категорий граждан:

- родители (законные представители), а так же граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, детей от 0 до 1 года, не посещающие дошкольные учреждения;
- родители (законные представители) детей, а так же граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей от 1 года до 7 лет, посещающих дошкольные учреждения, в т.ч. с ОВЗ;
- родители (законные представители) детей, а так же граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей от 1 до 7 лет, не посещающих дошкольные учреждения, в т.ч. с ОВЗ;
- родители (законные представители) детей, а так же граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей от 0 до 18 лет, не посещающих дошкольные учреждения, в т.ч. с ОВЗ.

2.2. Основные задачи Службы:

- 1) обеспечение своевременной и доступной профессиональной психолого – педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), воспитывающим детей от 0 до 18 лет, а так же потенциальным опекунам по различным вопросам развития, воспитания, обучения детей от 0 до 18 лет;
- 2) пропаганда позитивного ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно – нравственных традиций и семейных ценностей;
- 3) социально – психологическое просвещение родителей (законных представителей), а так же потенциальных опекунов;
- 4) повышение общеродительской компетенции;
- 5) создание условий для повышения компетентности родителей в вопросах образования и воспитания, в том числе в вопросах раннего развития детей в возрасте до трех лет;
- 6) укрепление детско – родительских отношений;
- 7) обеспечение информационно-психологической помощи семье воспитывающей или желающей взять на попечение ребенка;
- 8) поддержка инициатив родительских сообществ, НКО, направленных на конструктивное вовлечение родителей в образовательный процесс;
- 9) улучшение качества социализации и адаптации детей в образовательных учреждениях;
- 10) удовлетворение потребности в самообразовании родителей, проживающих в отдаленных населенных пунктах.

3. Организация деятельности консультативной Службы

3.1 Служба открывается на базе Организации приказом руководителя при наличии необходимых санитарно – гигиенических, противоэпидемиологических условий, соблюдения правил пожарной безопасности, кадрового обеспечения, необходимых программно – методических материалов.

3.2 Общее руководство Службой возлагается на руководителя Службы.

3.3 Управление и руководство организацией деятельности Службы осуществляется в соответствии с настоящим положением.

3.4 Служба работает согласно графику работы, утвержденному приказом руководителя.

3.5 Руководитель организует работу Службы, в том числе:

- организует работу специалистов, обеспечивает консультативную службу графиком работы педагогов и специалистов;

- определяет функциональные обязанности специалистов консультативной службы 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;
- осуществляет учет работы специалистов;
- осуществляет контроль за деятельностью специалистов по данному направлению;
- назначает ответственных педагогов и специалистов за подготовку материалов консультирования.

3.6 Непосредственную работу с семьей осуществляет как руководитель, так и специалисты Службы.

3.7 Режим работы Службы определяется руководителем Службы самостоятельно, исходя из режима работы Организации.

4. Порядок оказания консультативной, психолого – педагогической, методической помощи родителям (законным представителям)

Сроки оказания услуги:

- 1) услуга оказывается не позднее 10 календарных дней с момента поступления запроса;
- 2) максимально допустимое время предоставления услуги – 1 академический час;
- 3) максимально допустимое время ожидания предоставления услуги – не более 15 минут;

Форма оказания услуги: индивидуальная.

Результат оказания услуги: устная, либо письменная рекомендация по вопросу обращения, запись в журнале отзывов о работе Службы (по желанию).

Услуга оказывается бесплатно.

График работы Службы: с понедельника по субботу включительно, кроме воскресения и праздничных дней, с 9.00 до 19.00 часов.

Прием заявок осуществляется с 9.00 до 16.00 часов.

Предусмотрена предварительная запись по телефону, через сайт Интернет или при непосредственном обращении услугополучателя.

5. Основное содержание деятельности консультативной Службы

5.1 Консультативная, психолого – педагогическая, методическая помощь Услугополучателям строится на основе интеграции специалистов Организации.

5.2 Консультирование Услугополучателей проводится как каждым необходимым специалистом отдельно, так и одновременно двумя специалистами по решению Службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.

5.3. Количество специалистов, привлеченных к работе в консультативной службе, определяется необходимостью той или иной помощи Услугополучателям.

5.4 Консультирование проводится как в индивидуальной, так и в подгрупповой, групповой и фронтальной форме.

5.5. Услуги, предоставляемые Службой для Услугополучателя:

- консультативная, психолого – педагогическая, методическая помощь о физиологических и психологических особенностях развития ребенка, основных направлениях воспитательных воздействий, преодолений кризисных ситуаций.

5.6 Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении службы (очная консультация), оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги (выездная консультация), оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация). Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации Службой).

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

6. Права и обязанности работников Службы:

6.1 Работники Службы имеют право:

- выносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию оказания консультативных услуг;
- получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы;
- участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях Службы, принимать участие в обсуждении вопросов, относящихся к предмету деятельности Службы, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями;
- пользоваться правами, установленными трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами;
- пользоваться услугами связи, в том числе информационно коммуникативной сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей в соответствии с гражданско – правовым договором;

Консультант имеет право отказаться ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации, либо запрос консультанту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными. В подобных случаях консультант разъясняет факт возможного нарушения закона и предлагает законный вариант решения проблемы;

- это выходит 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 консультант разъясняет факт иного характера оказываемой помощи и указывает на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;

- это выходит 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 консультант разъясняет пределы оказания помощи и предлагает иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

6.2 Работники Службы обязаны:

- своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативно – правовыми, локальными, организационно - распорядительными актами выполнять возложенные задачи;
- соблюдать конфиденциальность в рамках профессиональной деятельности;
- использовать информацию о получателях услуги в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленными законодательством Российской Федерации;
- своевременно рассматривать обращения граждан по оказанию консультативных услуг, предоставлять достоверную информацию, отчетные и статистические данные ответственным лицам;

- соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, инструкции по охране труда и настоящее Положение;
- нести ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей.

7. Иные требования к предоставлению услуги

7.1 Услугополучатель вправе как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи на получение услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

7.2 Служба в ходе записи на оказание услуги вправе предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должна требовать подробных предварительных описаний проблемы.

7.3 Услугополучателю предоставляется выбор специалистов и вида консультации.

7.4 Услугополучателю предоставляется выбор времени консультации (в рабочее время в рабочий день, после окончания рабочего времени в рабочий день или в субботу).

7.5 Услугополучатель имеет право получить информацию о квалификации специалистов на сайте Службы для осуществления выбора специалиста.

7.6 Услуга может оказываться одновременно двумя специалистами по решению Службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.

7.7 Запрещается осуществление записи хода консультации по инициативе Службы либо консультанта, за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это письменное согласие. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в локальных актах Службы, трудовых договорах, должностных инструкциях сотрудников Службы.

7.8 Услугополучателям, имеющим сложности в доступом предоставляемой услуги (родителям (законным представителям) детей с ОВЗ, лицам пенсионного возраста, проживающим вне места нахождения Службы, инвалидам первой и второй групп) предоставляется возможность на получение услуги с выездом на дом, одновременно с предоставлением услуги по пребыванию и присмотру за ребёнком в течение времени предоставления услуги. Категории граждан (инвалиды 1 и 2 групп; родители (законные) представители, имеющие детей с ОВЗ и детей-инвалидов) имеют право на оказание услуги вне очереди.

8. Документация консультативной Службы

8.1 Службой ведется документация:

- 1) Приказ «О создании Службы оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 18 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей»;
- 2) Программа «Службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 18 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей»;
- 3) Положение «О Службе психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 18 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей»;
- 4) Положение «О порядке оказания услуг родителям (законным представителям) детей от 0 до 18 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей»;
- 5) Положение «О приоритетной категории граждан по оказанию услуг психолого – педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным пред-

ставителям) детей от 0 до 18 лет, а так же гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей»;

6) Журнал регистрации обращений родителей (законных представителей), воспитывающих детей от 0 до 18 лет, а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

7) Журнал регистрации консультаций специалистами учреждения родителей (законных представителей), воспитывающих детей от 0 до 18 лет, а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

8) График работы Службы по оказанию психолого - педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 18 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

9) Анкеты удовлетворенности услугами;

10) Статистические отчеты о проведении психолого - педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 18 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей ;

11) Ведомости учета проведенных консультаций психолого - педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 18 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

12) Нормативная документация, регламентирующая работу Службы.

Специалистами Службы дополнительно ведется служебная документация согласно должностным инструкциям и положениям о кабинетах, утвержденных руководителем Организации.

8.2 Отчет о работе консультативной службы предоставляется специалистами Службы на заседании совета Службы 1 раз в полугодие.

Журнал регистрации обращений

Число _____

	Ф.И.О. родителя	Причина обращения	Время консультации	Примечание
Методист Службы Попова Е.П				
Учитель -логопед Шевелева В.В				
Педагог – дефектолог Нестерова А.Н				
Педагог- психолог Смирнова Н.А				
Воспитатель по изодья- тельности Приймакова В.Н				
Воспитатель по физ- культуре Завьялова И.А				
Руководитель, методист Службы Большакова Л.В				

Журнал регистрации проведенных консультаций

№	Дата	Форма кон- сультации	ФИО специалиста	ФИО родителя	ФИО ребенка	Возраст ребенка	Тема кон- сультации	Телефон	Подпись консультанта

График работы консультативной службы Организации

		ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	Примечание
Методист Попова Е.П	3							
Учитель -логопед Шевелева В.В	7							
Педагог – дефектолог Нестерова А.Н	6							
Педагог- психолог Смирнова Н.А	7							
Воспитатель по изодья- тельности Приймакова В.Н	6							
Воспитатель по физ- культуре Завьялова И.А	6							
Руководитель, методист Службы Большакова Л.В	5							

Анкета удовлетворенности клиента

Консультативная Служба _____

Для улучшения качества нашей работы просим Вас ответить на несколько вопросов:

ФИО _____

Дата и время консультации _____

Имя и возраст ребенка _____

Оцените, пожалуйста, по пятибалльной шкале	1	2	3	4	5
1. Простота записи на консультацию					
2. Соблюдение сроков записи получения услуги					
3. Качество оказанной услуги					
4. Качество сервиса и технического сопровождения					
5. Качество предоставленной информации					

Ваши пожелания и замечания _____

☐ Я даю согласие на обработку моих персональных данных, указанных в настоящей Анкете в соответствии с требованиями ФЗ от 27.07.2006 №152 – ФЗ «О персональных данных»

Подпись _____

Ведомость учета проведенных консультаций

Месяц _____ год _____

[illegible]

Подпись руководителя Службы _____

Приложение 6

Акт выполненных работ

Акт № ____ о приемке выполненных работ (оказанных услуг)

от « ____ » _____ 20 ____ г.

Исполнитель _____

Заказчик _____

№	Наименование работы (услуги)	Количество	Ед. изм.	Цена	Сумма
Итого:					
В том числе НДС (18%)					
Всего (с учетом НДС)					

Всего оказано услуг на сумму: _____ рублей ____ коп.,

в т. ч. НДС – _____ рублей ____ копеек.

Вышеперечисленные работы (услуги) выполнены полностью и в срок. Заказчик претензий по объему, качеству и срокам оказания услуг претензий не имеет.

Исполнитель _____

Заказчик _____

М.П.

М.П.