

Приложение 4

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

СОГЛАСОВАНО:

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий

Приказ № ____ от _____

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке оказания услуг

**родителям (законным представителям)
детей от 0 до 18 лет, а так же гражданам, желающим принять на вос-
питание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей**

Мантурово, 2020г

1. Общие положения

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

1.2 Права 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 №273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка Российской Федерации» от 24 июля 1998г №124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006г №152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992г №2003-1;
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;
- СанПиН 2.2.2.3359-16 «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 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.

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 сайте Организации, а так же в социальных сетях, сайте Администрации городского округа город Мантурово, информационных стендах, рекламных вывесках, средствах массовой информации.

1.4 За организацию работы по оказанию услуг, подготовку отчета об оказании услуг отвечает руководитель Службы.

1.5 Руководитель Службы в работе по оказанию организацией консультативной, психолого – педагогической, методической помощи для родителей (законных представителей) детей от 0 до 18 лет, а так же гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее по тексту «Услугополучателей»), в установленном порядке несет ответственность за оказание услуги, в т.ч:

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

2. Цели предоставления услуг

2.1 Услуги по оказанию консультативной, психолого – педагогической, методической помощи для Услугополучателей предоставляются с целью обеспечения повышения компетентности Услугополучателей 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 по тексту «Услуга») 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 Услугополучателем в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого – педагогической, методической, либо консультативной помощи, и последующие ответы специалиста на вопросы Услугополучателя. Услуга оказывается как однократная консультация в форме консультирования по возникшим вопросам не позднее 10 календарных дней с момента поступления запроса продолжительностью не более 15 минут. Конкретное содержание услуги определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

3.2 Консультация предполагает устное консультирование Услугополучателя по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

3.3 В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь Услугополучателю, но не выполняет за Услугополучателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени Услугополучателя, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости специалист Службы может письменно отправить на электронный адрес Услугополучателя необходимые ему нормативно – правовые и методические документы, а так же ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых Услугополучатель может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, либо предоставление информации Услугополучателю в печатном виде специалистом Службы не осуществляется. Специалист Службы не готовит письменный ответ на обращение Услугополучателя, услуга предоставляется в устной форме.

4. Порядок и условия оказания услуг

4.1 Услуги по оказанию консультативной, психолого – педагогической, методической помощи для Услугополучателя могут быть оказаны только в добровольном порядке на безвозмездной основе. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости и имеют право на получение консультации в течение 10 календарных дней.

4.2 Консультирование ведется 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 консультативной помощи Услугополучателям осуществляется Службой в соответствии с их запросами независимо от места проживания в пределах Мантуровского района.

4.4 Ребенок услуги не получает, помощь детям оказывается в рамках оказания иного рода услуг. Максимально возможное вовлечение ребенка – это его присутствие в хо-

де оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги.

4.5 На время получения услуги Услугополучателю, пришедшему с ребенком для получения услуги, Служба обеспечивает присмотр за ребенком в специально организованной зоне ожидания.

4.6 Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные.

4.7 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;

4.8 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).

4.9 Качество предоставляемых организацией услуг должно соответствовать требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

4.10 Услугополучатель может, как обозначить тему своего заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации. Услугополучатель не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему как требующую психолога – педагогической, методической и консультативной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

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

4.12 В зависимости от предварительного запроса Услугополучателю Служба подбирает соответствующего исполнителя – специалиста Службы. Это осуществляется по решению Службы в пределах ее возможностей.

4.13 Услугополучатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать время консультации в двух категориях времени: в рабочее время в рабочий день или в нерабочее время в рабочий день или в выходной день (субботу). Доступность оценивается возможностью записаться к любому специалисту в течение не более 10 дней.

4.14 Специалисты Службы оказания консультативной, психолога - педагогической, методической помощи ведут Журнал регистрации оказанных услуг.

4.15 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, 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 специалист Службы разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил законный способ 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 специалист Службы разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и указал 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 их от их имени переговоры с третьими лицами (учителями ребенка, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

4.16. В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанной организацией анкеты. Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

5. Виды услуг психолого – педагогической, методической, консультативной помощи

5.1 Перечень видов услуг определяется Службой, утверждается приказом МБДОУ детский сад №7 «Сказка» и размещается на официальном сайте ДОУ

5.2 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).

5.3. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации Службой).

5.4 Очная консультация предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). Помещение для оказания услуги будет соответствовать 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, а также обеспечивать конфиденциальность консультации.

5.5 Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении. Консультант будет 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 услугополучателя.

5.6 Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Услугополучателю будет предоставляться выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе Службы. Для устойчивой связи во время дистанционной консультации будет обеспечиваться бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение.

5.7 Во время дистанционных консультаций Услугополучатель имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист Службы должен уметь оказывать техническую помощь обратившимся за услугой. Если услуга прекратилась по причине технических проблем со стороны Службы, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны Услугополучателя, Служба ожидает восстановления связи со стороны Услугополучателя и ли обеспечивает повторное подключение услуги в 10дневный срок.

6. Кадровое обеспечение оказания услуг

6.1 Услуги оказываются педагогическими работниками Службы, которые отвечают квалификационным требованиям по должностям третьего квалификационного уровня в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010г №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 консультативные услуги Услугополучателям размещаются на сайте Организации с их согласия.

6.3 Педагогические работники Службы, оказывающие консультативные услуги, проходят специальное обучение по всем вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации.

6.4 Специалисты Службы имеют право на получение информации об оценке качества их работы Услугополучателями. Информация должна предоставляться в безличной форме, не позволяющей определить лицо, оценивающее 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 Услугополучателем специалисту Службы.

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 на экране получателю услуги.

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

7.4 В случае присутствия детей во время получения консультации Услугополучателями в Службе предусмотрена зона ожидания для детей Услугополучателя, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

7.5 Для оказания услуг в дистанционной форме в Службе предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с Услугополучателями. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка Услугополучателю от специалиста Службы.

7.6 Для записи на консультацию Услугополучателей организуется работа единого телефона и работа страницы Службы на сайте ДОУ.