

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 36
городского округа город Нефтекамск Республики Башкортостан
(МАДОУ детский сад № 36)

ПРИНЯТО

на Педагогическом совете
МАДОУ детский сад № 36
(протокол №2 от 17.11.2022г.)

УТВЕРЖДЕНО

приказом заведующего
МАДОУ детский сад № 36
от 30.12.2022 г. № 298

ПОЛОЖЕНИЕ

**о Службе по оказанию услуг психолого-педагогической,
методической и консультационной помощи
муниципального автономного дошкольного учреждения
детский сад № 36 городского округа г. Нефтекамск
Республики Башкортостан**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о Службе по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи муниципального автономного дошкольного учреждения детский сад № 36 городского округа г. Нефтекамск (далее – ДОО) (далее - Положение) регламентирует деятельность Службы по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - Служба).

1.2. Служба в своей деятельности руководствуется следующими нормативно-правовыми актами:

- ✓ Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- ✓ Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- ✓ Гражданский кодекс Российской Федерации;
- ✓ Семейный кодекс Российской Федерации;
- ✓ Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- ✓ Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- ✓ подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных федеральных законов, санитарно-эпидемиологические правила и нормативы;
- ✓ государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти;
- ✓ региональные и муниципальные правовые документы;
- ✓ Устав МАДОУ детский сад № 36.

1.3. ДОО обеспечивает контроль за знанием специалистами, оказывающими услуги, требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания услуги.

1.4. Принципы деятельности Службы:

- лично - ориентированный подход к работе с детьми и родителями (законными представителями) воспитанников;
- сотрудничество субъектов социально-педагогического пространства;
- открытость системы воспитания.

2. Термины и определения настоящего Положения

2.1. Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - услуга) - услуга, оказываемая получателям родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) по вопросам организации раннего развития и образования (обучения и воспитания) ребенка. Основной целью оказания услуг родителям является создание условий для повышения компетентности родителей, обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.

2.2. Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей (далее - федеральный портал) - информационный портал, направленный на оказание информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям детей, в том числе в возрасте до трех лет по вопросам

образования и воспитания, обеспечивающий взаимодействие родителей с образовательными организациями и способствующий формированию родительского сообщества.

- 2.3. Получатель услуги - родитель (законный представитель) ребенка, гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.
- 2.4. Специалист службы (далее - специалист) - лицо, привлеченное службой для оказания услуг получателю услуги на основании трудового либо гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование.

3. Цели и задачи Службы, актуальность её создания

- 3.1. Актуальность создания Службы определяется в следующем.

В соответствии с указом Президента Российской Федерации №204 от 7 мая 2018 года, важнейшей задачей государственных и общественных институтов на среднесрочную перспективу является создание эффективной межведомственной системы родительского просвещения и семейного воспитания в Российской Федерации. Если детям, осваивающим образовательные программы, оказывается различного рода помощь, то родители (законные представители) детей, люди, планирующие стать опекунами, как правило, лишены психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Специалисты (психологи, педагоги-психологи, учителя-логопеды, учителя-дефектологи) профессионально подготовлены для формирования и укрепления хрупкого механизма психических функций детей. При этом родители, (законные представители) ребенка, зачастую не имеют достаточных знаний, умений и навыков, чтобы справляться со сложными и порой избыточными требованиями, предъявляемыми им современными реалиями. Родители, (законные представители) ребенка стараются как можно больше занимать своих детей, нагружать их всевозможными секциями и занятиями, в результате чего получают перенапряжение и своих и детских ресурсов. Им, родителям, (законные представители) ребенка, часто бывает сложно справиться с предъявляемой нагрузкой, при этом, самостоятельно пытаются найти решение адекватное требованиям и чаще всего заходят в тупик.

- 3.2. Целью деятельности Службы является повышение участия и роли родителей (законных представителей) ребенка в воспитании своих детей, оказать им помощи, в особенной степени тем из них, которые осуществляют дошкольное образование в семейной форме.
- 3.3. Задачами деятельности Службы являются:
- создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) ребенка в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет;

- поддержка инициатив родительских сообществ, направленных на конструктивное вовлечение родителей (законных представителей) ребенка в учебно-воспитательный процесс;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- повышение квалификации педагогических работников по вопросам развития родительской компетентности, ответственного родительства.

4. Описание конкретных мер, форм, порядка, условий оказания услуг, в т.ч. порядка информирования родителей

- 4.1. В рамках реализации рассматриваемого проекта планируется оказание 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) по вопросам организации раннего развития и образования (обучения и воспитания) ребенка.
- 4.2. Каждая услуга представляет собой однократную помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультационная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.
- 4.3. Основной целью оказания услуг родителям (законным представителям) ребенка является создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) ребенка в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.
- 4.4. Важным информационным ресурсом оказания услуг является федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей (законных представителей) ребенка - информационный портал, направленный на оказание информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) ребенка, в том числе в возрасте до трех лет по вопросам образования и воспитания, обеспечивающий взаимодействие родителей (законных представителей) ребенка с образовательными организациями и способствующий формированию родительского сообщества.
- 4.5. Получатель услуги - родитель (законный представитель) ребенка, гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.
- 4.6. Консультационная помощь представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого--

педагогической, методической либо консультационной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

- 4.7. Вопросы образования детей могут включать в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью. В случае если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, специалист доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.
- 4.8. Информация о ключевых органах и организациях размещается на стендах ДОО и в сети Интернет на сайте ДОО, в том числе информация о контактных данных органов управления образованием, прокуратуры, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства и т.п.
- 4.9. Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.
- 4.10. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости специалист может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-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, предоставленные получателем консультации, не осуществляется. Специалист не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Специалисту будет обеспечена возможность для распечатки необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги.
- 4.11. 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 затрудняет оказание услуги. Служба не считает себя обязанным предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.
- 4.12. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации. Служба в ходе записи на получение услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должна требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо

консультационная), однако делать его обязательным этапом записи для получения услуги нельзя в связи с тем, что 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.

- 4.13. Консультация оказывается, как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. При этом устанавливается правило, что возможность записи для получения повторной консультации предоставляется не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления первой.
- 4.14. У получателя услуги есть возможность выбора времени консультации, при этом предусматривается, следующие категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.
- 4.15. У получателя услуги есть право выбора специалиста, он имеет возможность обратиться за консультацией не просто в службу оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи к любому лицу, а к конкретному лицу, которому он доверяет. Для этого в публичном доступе размещается информация о специалистах на стендах в помещениях ДОО, а также на сайте ДОО для осуществления информированного выбора получателями услуги. При этом возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного специалиста для получения услуги, а по доступности возможности получить консультацию у любого квалифицированного работника в определенный срок. Услуга может быть оказана одновременно двумя специалистами с согласия либо по инициативе получателя услуги.
- 4.16. Информация, полученная специалистом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закреплена в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах службы. Осуществление записи хода консультации по инициативе службы либо специалиста запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации специалиста), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие. После оказания услуги получателю услуги будет предоставлена возможность оценить качество полученной услуги.
- 4.17. Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении ДОО (собственных или арендованных) - 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).
- 4.18. Очная консультация предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ. Помещение для оказания услуги соответствует санитарным требованиям, а также требованиям обеспечения конфиденциальности консультации. Помещение подобрано таким образом, что позволяет свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, имеет необходимую мебель и оборудование. Оборудование

помещения для оказания услуги даёт специалисту возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте. Также данное оборудование обеспечивает возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. В обязательном порядке имеется зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди. Параллельно оборудована зона ожидания для детей получателей услуги, которая находится в помещении для оказания услуги. Зона ожидания для детей оснащена игрушками для детей разного возраста. Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации предоставляется всем получателям услуги.

4.19. Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги. Специалист 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. Право на выездную консультацию в обязательном порядке предоставляется таким категориям граждан как, граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения службы, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности службы. Право выбора специалиста в данном случае не реализуется. Выбор осуществляется службой с учетом организации оказания услуг. Оказание услуги несколькими специалистами одновременно не осуществляется. Право выбора времени оказания услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора «окна» времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

4.20. Дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Получателям услуги будет предоставлен выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе службы. Обеспечено правило, что как минимум один телекоммуникационный сервис позволял бы осуществлять видеосвязь с получателем услуги. А также правило, что как минимум один телекоммуникационный сервис позволял бы демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации. Для обеспечения устойчивой связи обеспечено бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение. Скорость Интернет-соединения позволяет использование аудио- и видеосвязи, а также будет позволять консультанту демонстрацию необходимых материалов. В ходе дистанционной консультации специалист имеет возможность оказать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл). Техническая помощь осуществляется любым представителем службы, включая лиц, не являющихся специалистами службы и не обладающих квалификацией таких специалистов.

4.21. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны службы, служба обеспечивает

скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, служба ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

4.22. Получатели услуг являются гражданами различных категорий:

- ✓ родители (законные представители) детей;
- ✓ граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Получатели услуг заказывают услугу по собственному запросу. Специалисты не вправе навязывать получение услуги. Граждане обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение неограниченного количества услуг.

4.23. Информирование потенциальных получателей услуг о возможности получения таких услуг, ДОО осуществляется через региональные СМИ, а также посредством сети Интернет, социальных сетей и мессенджеров, в том числе с использованием возможностей таргетированного информирования. Таким же образом, организация планирует отчитываться перед общественностью региона о результатах выполнения услуг в рамках рассматриваемого проекта.

4.24. Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги в рамках проекта. Не допускается взимание платы за услуги, финансируемые из федерального бюджета.

5. Организационное сопровождение деятельности Службы

5.1. МАДОУ детский сад № 36, в составе которой создана Служба, обеспечивает размещение документов, связанных с работой Службы, а также контактных данных службы, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания услуг и другую необходимую информацию на официальном сайте организации в сети Интернет.

5.2. Обеспечивается организация работы Службы с использованием информационной системы, интегрированной с федеральным порталом с возможностями электронной записи для получения услуг, оценки предоставленных услуг получателями. Данная система может повысить удобство получателей услуг и сократить для них организационные издержки в связи с необходимостью выполнить ряд процедур для получения услуги.

5.3. Для фиксирования деятельности Службы ведется следующая документация:

- ✓ журнал регистрации обращений;
- ✓ журнал посещаемости консультаций, лекториев и т. д.;
- ✓ план работы Службы;
- ✓ график работы Службы.

5.4. Непосредственный контроль за работой Службы осуществляет заведующий ДОО.

5.5. Отчёт о деятельности Службы заслушивается на итоговом заседании Педагогического совета МАДОУ детский сад № 36.