

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
детский сад комбинированного вида № 38 «Золотой улей» Бугульминского
муниципального района Республики Татарстан

Принято
Рабочей группой проекта
Протокол № 1
от «09» января 2023 г.

Утверждено и введено в действие
приказом заведующего
детским садом № 38 «Золотой улей»
от « 09 » января 2023 г. № 38



В.И. Синягаски

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке предоставления Услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в Консультационном центре «Шаг навстречу»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение определяет порядок оказания и правила организации деятельности консультационного центра по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее-Услуг), устанавливает порядок оказания Услуг.

1.2. Консультационный центр «Шаг навстречу» (далее - КЦ) является структурным подразделением муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада комбинированного вида № 38 «Золотой улей»

1.3. Требования и правила настоящего Положения распространяются на деятельность специалистов КЦ, оказывающих Услуги.

1.4. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми специалистами КЦ.

1.5. Настоящее Положение разработано в соответствии с методическими рекомендациями по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденными Распоряжением Министерства просвещения России от 29.12.2022г № АБ -3917/07 (далее-Методические рекомендации) Положение о деятельности консультационного центра «Шаг навстречу»

1.6. Настоящее Положение, все изменения и дополнения к нему утверждаются руководителем КЦ

II. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Термины и определения:

– Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - Услуга) - это разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

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

– Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей

«Растимдетей.рф» (далее - федеральный портал «Растимдетей.рф») - информационная система оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) с организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

- Центр оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - КЦ) - некоммерческая организация (далее - Организация) оказывающие Услуги получателям Услуг.

- Специалист КЦ (далее - консультант) - лицо, привлеченное КЦ для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками и опытом, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

- РВПО- региональный ведомственный проектный офис.

- Представитель РВПО- ответственное лицо за реализацию мероприятия по оказанию Услуг от регионального ведомственного проектного офиса.

- Журнал учета 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 (далее Журнал учета Услуг) - это электронный перечень фактов обращения в КЦ и фактов оказания Услуги потребителям Услуг.

III. ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ КЦ

3.1. Принципы 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:

- Принцип безусловного принятия и целостности воспитания, т.е. принятие ребенка как данность, признание за ребенком права на существование его таким, каков он есть, уважение его истории жизни, которая сформировала его на данный момент именно таким, каков он есть, признание ценности его личности, сохранение по отношению к каждому ребенку вне зависимости от его успехов, развития, положения, способностей уважения к его личности.

- Принцип компетентности, т.е. консультанты, оказывающие услуги получателям услуг, гарантированно обладают достаточным объемом соответствующих знаний, навыков и компетенций, имеют психолого-педагогическое образование, в том числе дополнительное профессиональное образование, удовлетворяют квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами КЦ.

- Принцип доступности, т.е. спрос родителей на психолого-педагогическую помощь обеспечивается консультантами службы независимо от места проживания родителей, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности, наличия возможности организации присмотра за ребенком на время получения услуги (очный прием в здании службы; очный прием по месту проживания получателя услуги; дистанционно).

- Принцип конфиденциальности, т.е. информация, полученная консультантами в процессе работы с получателями услуг на основе доверительных отношений, не подлежит намеренному или случайному разглашению вне согласованных условий и представляет собой персональные данные; сведения о получателе услуг должны рассматриваться конфиденциально; получатель услуг имеет право на консультацию специалиста или работу с ним без присутствия третьих лиц.

- Принцип своевременности, т.е. возможность получения услуги определяется по возможности получения консультации у любого квалифицированного консультанта в определенный срок, но не позднее срока, определенного получателем услуги и

специалистами КЦ.

– Принцип альтернативного выбора, т.е. получатель услуг имеет право выбора консультанта, которому он доверяет (при очной консультации в здании службы или дистанционной консультации); право выбора консультанта при выездной консультации не реализуется.

IV. ОПИСАНИЕ ТРЕБОВАНИЙ, ПРОЦЕССОВ И МЕТОДОВ РАБОТЫ КЦ

3.2. Порядок оказания Услуг:

– Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

– Оказание Услуг осуществляется КЦ в соответствии с Положением о деятельности консультационного центра «Шаг навстречу» и настоящим Порядком.

– Услуга оказывается родителям (законным представителям) детей в возрасте от 0 до 7 лет; гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

– Услуга оказывается с целью обеспечения повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам, связанным с воспитанием, образованием и социализацией детей.

– В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации и предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

– Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

– Услуга оказывается на безвозмездной основе.

– Услуга оказывается независимо от места жительства получателя Услуги.

– Услуга может быть оказана:

• очно (очная консультация) - в помещении КЦ, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них КЦ (выездная очная консультация);

• дистанционно (дистанционная консультация) - с применением информационно-телекоммуникационных сетей (телефон: WhatsApp; Интернет: Skype; Zoom и др.) при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги.

• в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, в мессенджеры, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования).

– Услуга оказывается по запросу получателя Услуги. Запрос получателя Услуги может быть оформлен как запись на консультацию:

• на сайте Консультационного центра «Шаг навстречу» <http://kc-shag-navstrechy.tilda.ws/?ygrid=QHTeITGdBCd#rec539186323> посредством заполнения электронной формы;

• по телефону КЦ 89272477039; 8(5594) 4-84-96

• при личном обращении в КЦ.

– Для получения Услуги получатели Услуг вправе не предоставлять персональные данные и получить Услугу анонимно. В таком случае, в Журнале указываются только те

данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы КЦ под определенным кодом.

– Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению КЦ с согласия либо по инициативе получателя Услуги.

– После оказания Услуги получатель Услуги имеет возможность оценить качество полученной Услуги непосредственно после ее оказания, но не позднее 3 календарных дней с момента оказания Услуги:

- ответив на вопросы анкеты в письме с портала <https://растимдетей.рф>; <http://kc-shag-navstrechy.tilda.ws/?yqrid=QHTelTGdBCd#rec539320044>

- ответив на вопросы анкеты созданной в Google Forms

- ответив на вопросы в печатном анкетном бланке.

– Услуги не оказываются 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.

– Получатель Услуги обозначает тему запроса в ходе предварительной записи в КЦ или непосредственно в момент оказания Услуги.

– Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга. Количество обращений не ограничено.

– Получатель Услуги имеет право вести аудио/видеофиксацию оказания Услуги при предварительном информировании КЦ/консультанта.

– В случае если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, КЦ обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

3.3. Порядок и содержание деятельности руководителя КЦ:

– Руководитель КЦ в своей деятельности руководствуется Положением о деятельности консультационного центра «Шаг навстречу» для родителей (законных представителей) детей от 0 до 7 лет, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» и настоящим Положением.

– Руководитель КЦ обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуг.

– Руководитель КЦ осуществляет контроль графика оказания Услуг.

– Руководитель КЦ проводит инструктаж с привлеченными к оказанию Услуг консультантами на основании гражданско-правового договора и знакомит их с Порядком предоставления Услуг, принятым консультационным центром «Шаг навстречу»

– Руководитель КЦ инициирует процесс размещения информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах КЦ на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для потенциальных получателей Услуг, в том числе на странице Службы <http://kc-shag-navstrechy.tilda.ws/?yqrid=QHTelTGdBCd#rec539186323>

– Руководитель КЦ организует обучение специалистов КЦ в формате курсов повышения квалификации.

– Руководитель Службы осуществляет общий контроль за качеством и количеством

оказания Услуг в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

3.4. Порядок и содержание деятельности администратора Службы:

– Администратор в своей деятельности руководствуется Положением о деятельности консультационного центра «Шаг навстречу» для родителей (законных представителей) детей от 0 до 7 лет, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» и настоящим Порядком.

– Администратор КЦ ежедневно анализирует обращения потребителей Услуг (по всем каналам записи), и передает контактные данные консультанту, наиболее компетентного в оказании Услуги, если отсутствует пожелание потребителя Услуг о выборе конкретного консультанта.

– Администратор КЦ обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

– Администратор КЦ сообщает консультанту, если это необходимо, о свободном кабинете для оказания Услуги.

– Администратор КЦ запрашивает информацию об оказанных Услугах, их шифром у консультантов Службы один раз в неделю (пятница до 17.00)

– При необходимости Администратор КЦ информирует потребителей Услуг о том, что Услуги не оказываются детям.

– Администратор КЦ при необходимости организует кратковременный (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним, если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить Услугу очно без присутствия ребенка.

– В случае если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, администратор обеспечивает условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

3.5. Порядок и содержание деятельности консультантов КЦ:

– Консультант в своей деятельности руководствуется Положением о деятельности консультационного центра «Шаг навстречу» для родителей (законных представителей) детей от 0 до 7 лет, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» и настоящим Положением.

– Консультанты КЦ оказывают помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, в формате диспетчерского или содержательного консультирования опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

- диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультации в иных организациях;

- содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

- Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь

- Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций) предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических

травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

– Консультант самостоятельно в соответствии с запросом потребителя Услуги определяет конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи).

– Продолжительность оказания Услуги консультантом определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

– Консультант может самостоятельно обсудить с потребителем Услуги формат ее оказания (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий).

– Консультанты КЦ не оказывают помощь детям. 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.

– Консультант КЦ получает контакты потребителя Услуги от диспетчера и договаривается о встрече (очно/дистанционно) в удобное для потребителя Услуги время.

– Консультанты КЦ имеют право оказывать Услуги на территории образовательных организаций партнеров. В этом случае консультант предоставляет документационное подтверждение оказанной Услуги (форма обратной связи Получателя Услуги (анкета) или детализация телефонного звонка или иной документ, подтверждающий факт оказания Услуг).

– Консультант КЦ может предварительно проводить любую индивидуальную или групповую (коллективную) форму взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме.

– Консультанты КЦ имеют право оказывать Услуги в формате групповых просветительных мероприятий как в очном (семинар), так и в дистанционном формате (вебинар) с выдачей участникам номерного сертификата.

– Консультант КЦ 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.

– Консультант КЦ самостоятельно ведет журнал учета Услуг в электронном виде, кодируя персональные данные потребителей Услуг в соответствии с принятыми классификаторами. В случае анонимного обращения потребителя Услуги в журнале делается отметка «Анонимно».

– В случае проведения консультантом одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной.

– В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).

– Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

– Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.

– Консультант может направить по запросу получателя Услуги 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.

– Консультант не осуществляет запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги.

– Консультант инициирует процесс оценки качества оказанной Услуги непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

– Консультант направляет диспетчеру отчет о количестве оказанных Услугах каждую пятницу (до 16.30) и итоговый отчет за прошедший месяц до 5 числа последующего месяца для оформления финансовых выплат за оказанные Услуги.

IV. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

4.1. Руководитель КЦ, администратор КЦ, специалисты и консультанты КЦ несут ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Положения в соответствии с действующим законодательством РФ.

V. КОНТРОЛЬ

Контроль деятельности КЦ осуществляется руководителем консультационного центра «Шаг навстречу»