

Муниципальное автономное образовательное учреждение «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательноречевому направлению развития воспитанников №118 «Яблочко»»



«№118 «Яблочко» тәрбияләнүчеләрнең танып белү һәм сөйләм күнекмәләрен үстерү юнәлешендәге эшчәнлекне өстенлекле гамәлгә ашыручы гомуми үстерү төрендәге балалар бакчасы» муниципаль автоном мәктәпкәчә белем биру учреждениесе

423827, Республика Татарстан г. Набережные Челны, ул. Янтарная, 29 (65/11)
+7(855)2251118 118.sad@mail.ru

СОГЛАСОВАНО
Председатель ППО
МАДОУ «Детский сад №118
«Яблочко»

« 10 » 01 2023 г.

Рассмотрено и утверждено
на общем собрании трудового
коллектива от
« 19 » декабря 2023 г.
Протокол № 26

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МАДОУ
«Детский сад №118 «Яблочко»
З. Р. Юзекаева
« 10 » 01 2023 г.

Введено в действие
Приказом заведующего
№ 45 от « 10 » 01 2023.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке оказания услуг, направленных на оказание услуг 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, в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в рамках деятельности Консультационного центра «Мы вместе создаем счастливую семью»

Г. Набережные Челны

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение устанавливает порядок оказания Услуг в Консультационном центре «Мы вместе создаем счастливую семью» (далее – КЦ) 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, в Муниципальном автономном дошкольном образовательном учреждении г. набережные Челны «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по познавательно-речевого развития воспитанников №118 «Яблочко» (далее – ДОУ).

1.2. КЦ создан на базе МАДОУ «Детский сад №118 «Яблочко» на основании Приказа по МАДОУ «Детский сад №118 «Яблочко» №___ от _____ 2023 года.

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

1.4. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми сотрудниками 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, утвержденным Письмом Министерства Просвещения Российской Федерации от 29.12.2022 г. №АБ-3917/07 (далее – Методические рекомендации) и Положением о КЦ «Мы вместе создаем счастливую семью» по оказанию 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.

1.6. Настоящее Положение, все изменения и дополнения к нему утверждаются заведующим МАДОУ «Детский сад №118 «Яблочко».

1.7. Термины и определения:

- Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – Услуга) – это предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

- 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 консультативной помощи.

- Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (далее – федеральный портал «Растимдетей.рф») – информационная система оказания информационно-просветительской, методической и консультативной 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 консультативной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», и способствующая формированию родительского сообщества.

- Консультационный центр – некоммерческая организация, оказывающая Услуги получателям Услуг.

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

- журнал учета психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – Журнал учета Услуг) – это перечень фактов обращения в КЦ и фактов оказания Услуг потребителям Услуг.

2. Принципы работы КЦ

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

2.2. 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.

2.3. Принцип доступности, т.е. спрос родителей на психолого-педагогическую помощь обеспечивается консультантами КЦ 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 КЦ, дистанционно).

2.4. 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.

2.5. 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.

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

3. Описание требований, процессов и методов работы КЦ

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. Услуга оказывается с целью обеспечения повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, а также потенциальных родителей, по вопросам развития, обучения и социализации детей. В случае, если запрос получателя консультанта лежит вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой услуги и предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

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

3.5. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

3.6. Услуга оказывается независимо от места жительства получателя Услуг.

3.7. Услуга может быть оказана в следующих формах:

- очно (очная консультация) – в помещении КЦ, 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, интернет и др.) при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги;

- в форме письменного ответа.

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

- написав запрос на электронную почту КЦ - kcentr118@mail.ru
- на странице КЦ
https://edu.tatar.ru/n_chelny/page2483423.htm/page4040499.htm Посредством
заполнения электронной формы
https://edu.tatar.ru/n_chelny/page2483423.htm/page5185036.htm
- по телефону КЦ – 89173991776;
- на странице сетей ВК
https://vk.com/club219489639?trackcode=4a24bfbfOMuaYzk9DATse2rRwibZnw8JLx7iYg7DaSxTm8hv_ReIqhLEnTxiffzcd7xJN-uAxcVGdJubNtqMEmL43L5BpfJfQ,
- Телеграмм <https://t.me/+X2R8fOkreuk0YmMy>
- при личном обращении в КЦ.

3.10. Для получения Услуги получатель Услуг вправе не предоставлять персональные данные и получить Услугу анонимно.

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

3.12. После оказания Услуги получатель Услуг имеет возможность оценить качество полученной Услуги:

- ответив на вопросы в печатном анкетном бланке;
- заполнив анкету.

3.13. Услуга не оказывается 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.

3.14. 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.

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

3.16. 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.

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

3.18. 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.

4. Функциональные обязанности руководителя и сотрудников КЦ

4.1. Порядок и содержание деятельности руководителя КЦ:

- Руководитель КЦ с своей деятельности руководствуется Положением о КЦ по оказанию 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 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 КЦ.

- 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 КЦ https://edu.tatar.ru/n_chelny/page2483423.htm/page4040499.htm, и на сайте КЦ https://vk.com/club219489639?trackcode=4a24bfbfOMuaYzk9DATse2rRwibZnw8JLx7iYG7DaSxTm8hv_ReIqhLEnTxifftzcd7xJN-uAxcVGdJubNtqMEmL43L5BpfJfQ

- Руководитель КЦ организует обучение специалистов КЦ в формате курсов повышения квалификации, семинаров, вебинаров и др.

- Руководитель КЦ осуществляет общий контроль за качеством и количеством оказания Услуг в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

4.2. Порядок и содержание деятельности администратора социальных сетей:

- Администратор социальных сетей (далее – специалист Администратор) в своей деятельности руководствуется Положением о КЦ по оказанию 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 и настоящим Положением.

- Администратор 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 обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в КЦ

- Администратор ведет Журнал учета Услуг в электронном формате.

- Администратор запрашивает информацию об оказанных услугах, их кодом у консультантов КЦ один раз в неделю и передает информацию бухгалтеру КЦ (пятница до 17.00).

- При необходимости специалист ИО информирует потребителей Услуг о том, что Услуги не оказываются детям.

- Администратор организует работу по регулярному освещению деятельности КЦ в средствах массовой информации и сети «Интернет».
- Администратор организует и контролирует работу по дистанционному (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей (телефон, Интернет и др.) при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги.

4.3. Порядок и содержание деятельности бухгалтера КЦ:

- Бухгалтер КЦ в своей деятельности руководствуется Положением о КЦ по оказанию психолого-педагогической, методической, консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей и настоящим Положением.
- Бухгалтер КЦ занимается разработкой сметы и расчетов на реализацию услуг центра и осуществляет контроль за выполнением сметы.
- Бухгалтер КЦ ведет расчет стоимости консультационных услуг, определение затрат, необходимых для расчета услуг
- Бухгалтер КЦ формирует штатное расписание.
- Бухгалтер КЦ готовит проекты приказов для утверждения, оформляет правовые отношения с лицами, участвующими в организации и предоставлении услуг на основании дополнительных соглашений к трудовым договорам.
- Бухгалтер КЦ ведет анализ оплаты работникам, участвующим в оказании услуг, за фактически отработанное время на основании табеля учета рабочего времени.
- Бухгалтер КЦ контролирует выплату заработной платы.
- Бухгалтер КЦ осуществляет еженедельный, ежемесячный и ежеквартальный мониторинг оказания консультационных услуг родителям специалистами КЦ и сетевых площадок.
- Бухгалтер КЦ составляет итоговый отчет за месяц и отправляет руководителю КЦ на согласование.

4.4. Порядок и содержание деятельности специалистов КЦ (далее – консультант):

- Консультант КЦ в своей деятельности руководствуется положением о КЦ по оказанию 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 и настоящим Положением.
- Консультант КЦ оказывает помощь по вопросам развития, обучения и социализации ребенка получателя Услуги, содействия семьям, воспитывающим детей дошкольного возраста, в том числе детей с ОВЗ и оставшихся без попечения родителей, в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования: диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в иных организациях; содержательное

консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической и консультативной помощи.

- 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 получателей.

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

- Консультант КЦ не оказывает 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.

- Консультант КЦ имеет право оказывать Услуги на территории сетевых площадок. В этом случае консультант предоставляет документационное подтверждение оказанной Услуги (форма обратной связи Получателя Услуги (анкета) или детализации 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.

- Консультант КЦ имеет право оказывать Услуги в формате групповых 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, 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 др.)

- Консультант не готовит письменный ответ по итогам Услуги.
- Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов в формате 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 16.00) и итоговый отчет за прошедший месяц до 5 числа последующего месяца для оформления финансовых выплат за оказанные Услуги.

5. Ответственность

5.1. Руководитель КЦ, бухгалтер КЦ, специалисты (консультанты) КЦ несут ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Положения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и др.)

- Консультант не готовит письменный ответ по итогам Услуги.

- Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов в формате 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 оказанной Услуги каждую пятницу (до 16.00) и итоговый отчет за прошедший месяц последующего месяца для оформления финансовых выплат за Услуги.

5. Ответственность

5.1. Руководитель КЦ, бухгалтер КЦ, специалисты (консультанты) КЦ несут ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Положения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Пронумеровано _____ 6 _____ стр.
Пронумеровано _____ 6 _____ стр.
Скреплено печать
Заведующий МАДОУ
«Детский сад №118 «Яблочко»
З. Р. Юзекаева

