



Положение о муниципальном консультационном центре оказания психолого – педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей МБДОУ «Кемлянский детский сад «Радуга» комбинированного вида»

ПРИНЯТО:

Педагогическим советом МБДОУ
«Кемлянский детский сад
«Радуга» комбинированного вида»
«4» марта 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий МБДОУ «Кемлянский
детский сад «Радуга» комбинированного
вида»


О.В. Бурдакова
Приказ № 20/15
от «4 марта» 2019 г.



Положение

о Муниципальном консультационном центре оказания психолого – педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей.

1. Общие положения

1.1. Муниципальный консультационный центр оказания психолого – педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей (далее - Центр) создается на базе муниципального дошкольного образовательного учреждения МБДОУ «Кемлянский детский сад «Радуга» комбинированного вида».

1. 1.2. Настоящее Положение о Центре (далее - Положение) разработано в соответствии с ч. 3 ст. 64 Федерального закона от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», в целях 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 2018 г. № 16), письмом Министерства образования и науки РФ от 22 декабря 2014 года № 08-2170 «О методических рекомендациях», приказом министерства образования Республики Мордовия и на основании приказа Министерства образования Республики Мордовия от 01.03..2019 г. «О создании Региональной службы оказания психолого – педагогической, Уставом и локальными актами организации. Нормативно-правовые основы деятельности Региональной службы оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей.

Деятельность Службы должна соответствовать законодательству Российской Федерации, соответствующего региона и муниципального образования.

Деятельность Службы по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, организуется с опорой на следующие нормативно-правовые акты:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации.
2. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
3. Конвенция о правах инвалидов (от 13 декабря 2006 г.)

представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей».

17. Семейный кодекс Российской Федерации.

18. Федеральный государственный образовательный стандарт дошкольного образования. Приказ Минобрнауки России от 17 октября 2013 г. № 1155.

19. Федеральный государственный образовательный стандарт начального общего образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. Приказ Минобрнауки РФ от 19 декабря 2014 г. № 1598.

20. Федеральный государственный образовательный стандарт обучающихся с умственной отсталостью (интеллектуальными нарушениями). Приказ Минобрнауки РФ от 19 декабря 2014 г. № 1599

21. Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ.

22. Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ.

23. Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ».

24. Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

25. Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

26. Федеральный закон РФ от 28 ноября 2015 года № 348-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей».

1. Цель и задачи деятельности Центр

1.1. Цель деятельности Центр – обеспечение в Республике Мордовия условий, направленных на повышение компетентности родителей в области воспитания детей.

3.2 Задачи деятельности Центра:

– создание региональной образовательной экосистемы, способствующей: а) повышению компетентности родителей (законных представителей) обучающихся в вопросах образования и воспитания детей, в том числе раннего возраста (до 3-х лет); б) пропаганде позитивного и ответственного родительства; в) повышению значимости родительского просвещения; г) укреплению института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений; д) конструктивному вовлечению родителей в учебно-воспитательный процесс;

– интеграция и координация деятельности муниципальных консультационных центров, оказывающих психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь гражданам, имеющим детей;

– внедрение модели обеспечения равного доступа к услугам психолого-педагогической, методической и консультативной помощи всем категориям граждан, имеющих детей (в том числе родителям (законным представителям) детей в возрасте от 0 до 7 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей), независимо от места жительства получателя услуги, наличия технических условий для получения услуги получателем, уровня владения компьютерной техникой получателем и др.;

– повышение квалификации специалистов, осуществляющих психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь гражданам, имеющим детей.

Основные направления деятельности Центра, формы, порядок, условия оказания услуг

5.1 Основные направления деятельности Центра, ориентированные на создание условий для оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей:

– создание нормативно-правовой основы деятельности Центра (разработка и

утверждение Концепции деятельности Центра; пакета локальных нормативных актов, описывающих порядок обращения за услугой, порядок получения услуги, устанавливающих максимальное время ожидания в «очереди» на получение услуги, определяющих категории получателей услуги, а также регламентирующих иные необходимые вопросы);

- информационно-разъяснительная деятельность, направленная на широкое информирование потенциальных получателей услуг о деятельности Центра (подготовка и распространение с использованием различных информационных каналов разъяснительных материалов о реализации проекта; разработка бренд-бука Центра и сопутствующей продукции для продвижения услуг; размещение на официальном сайте института документов, связанных с работой Центра; контактов Центра, условий оказания услуг и др. необходимой информации; создание популяризаторских медиаматериалов, в том числе видеороликов с отзывами родителей (законных представителей);

- подготовка площадок для реализации услуг (мероприятий по реализации услуг) (материально-техническое оснащение консультационных центров; создание условий для дистанционных форм оказания услуг);

- создание электронной информационной системы, интегрированной с федеральным порталом информационно-просветительской поддержки родителей и обеспечивающей возможности электронной записи для получения услуг, оценки предоставленных услуг получателями;

- кадровое обеспечение деятельности Центра (разработка и реализация дополнительных профессиональных программ повышения квалификации специалистов, осуществляющих психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь гражданам, имеющим детей; заключение договоров со специалистами Центра);

- осуществление приема родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

- систематический мониторинг качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (на основе оценки услуг получателями).

5.2 Получатели услуг:

- родители (законные представители) детей раннего возраста (от 0 до 3 лет), не посещающих дошкольные образовательные организации;

- родители (законные представители) детей раннего возраста (от 0 до 3 лет), посещающих дошкольные образовательные организации;

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста (от 3 до 7 лет), не посещающих дошкольные образовательные организации;

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста (от 3 до 7 лет), не посещающих дошкольные образовательные организации;

- родители (законные представители) детей с особыми образовательными потребностями всех возрастных категорий (детей с ограниченными возможностями здоровья, одаренных детей, детей-инофонов);

- родители (законные представители) детей школьного возраста, испытывающих трудности в обучении;

- родители (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающие получение несовершеннолетним образования в форме семейного образования;

- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

5.3 Формы оказания услуг:

- очная консультация (устная консультация специалистом в здании Центра);

- выездная консультация (оказание консультации по месту жительства получателя услуги; очно);

- дистанционная консультация (посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения).

Ключевые требования к перечисленным выше формам оказания услуг определяются следующим образом.

Очная консультация. Предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ. Помещение для оказания услуги должно отвечать санитарным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации. Рекомендуется, чтобы помещение располагалось на первом этаже. Помещение должно позволять свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, быть оборудовано мебелью и необходимым оборудованием.

Оборудование помещения для оказания услуги должно позволять консультанту возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте. Должна обеспечиваться возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

Требуется оборудовать зону ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

Необходимо оборудовать зону ожидания для детей получателей услуги, которая будет находиться в помещении для оказания услуги. Зона ожидания для детей должна быть оснащена игрушками для детей разного возраста. Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации предоставляется по выбору службы либо всем получателям услуги, либо отдельным их категориям (например, лицам, являющимся единственным законным представителем ребенка, не обучающегося в образовательной организации). Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

Выездная консультация. Представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги. Консультант должен 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 получателя услуги.

Право на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению службы. Рекомендуется, чтобы в такие категории были включены 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 консультанта в данном случае не реализуется, если иное не определено службой. Выбор осуществляется службой с учетом организации оказания услуг. Оказание услуги несколькими консультантами 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.

Дистанционная консультация. Может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (по выбору получателя услуги). Рекомендуется предоставлять получателям услуги выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе службы. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял осуществлять видеосвязь с получателем услуги. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

Для обеспечения бесперебойной связи рекомендуется обеспечить бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение.

Скорость Интернет-соединения должна позволять использование аудио- и видеосвязи, а

также должна позволять консультанту демонстрацию необходимых материалов.

В ходе дистанционной консультации консультант должен иметь возможность оказать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл - техническая помощь). Техническая помощь может быть оказана любым представителем службы, включая лиц, не являющихся специалистами службы и не обладающих квалификацией таких специалистов.

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.

5.4 Условия оказания услуг:

Оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам осуществляется:

- на безвозмездной основе;
- по собственному запросу получателя услуг,
- по предварительной записи получателем услуг.

Непосредственным получателем услуги являются родители (законные представители) детей, а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (не ребенок); в случае обращения за помощью, необходимой ребенку, Центр разъясняет получателю услуги порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку.

Получатель услуги имеет свободный доступ к необходимой информации связанной с работой Центра (к документам, связанным с работой Центра; контактам Центра, информации об условиях и формах оказания услуг и др.).

Выбор формы оказания услуги осуществляется получателем с учетом ограничений, установленных для выездной консультации (право на получение выездной консультации предоставляется гражданам пенсионного возраста, проживающим вне места нахождения Центра; инвалидам первой и второй групп, гражданам, воспитывающим ребенка в неполной семье и являющимся единственным законным представителем ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности Центра).

Получатель услуги может заранее обозначить тему своего запроса в ходе записи для получения услуги или обозначить тему своего запроса в момент начала консультации. Центр в ходе записи для оказания 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 не является обязательным этапом записи для получения услуги.

Получателю услуги предоставляется возможность выбора:

- конкретного специалиста, осуществляющего консультационную услугу;
- времени консультации.

Центр предусматривает две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день или в нерабочий день.

Консультация оказывается как устная разовая услуга. При возникновении потребности получатель вправе обратиться за следующей консультацией. Возможность для получения консультации должна быть предоставлена не позднее, чем в течение 10 дней со дня

осуществления записи. Возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного консультанта для получения услуги, а по доступности возможности получить консультацию у любого квалифицированного работника в определенный срок.

Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.

Повторное обращение за консультацией возможно через 48 часов после оказания предыдущей консультации.

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.

В ходе консультации консультант 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 консультант 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. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А4.

Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не затрудняет оказание услуги. Центр не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязан предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах центра.

Осуществление записи хода консультации по инициативе центра запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги.

5.5 Порядок информирования родителей

Информирование родителей осуществляется посредством:

- распространения с использованием различных информационных каналов разъяснительных материалов о реализации проекта;
- размещения на официальном сайте института документов, связанных с работой Центра; контактов Центра, условий оказания услуг и др. необходимой информации;
- создания и размещения в средствах массовой информации популяризационных медиаматериалов о работе Центра;
- создания электронной информационной системы, интегрированной с федеральным порталом информационно-просветительской поддержки родителей.

2. Кадровое обеспечение деятельности Центра

Услуги Центра оказываются специалистами, принятыми на работу на основании трудового договора, либо привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора. Специалисты, привлекаемые к оказанию услуг, должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами центра. Данные квалификационные требования являются фактором обеспечения квалифицированного оказания помощи получателям услуг и не могут быть ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к одной из перечисленных ниже должностей. Квалификационные требования к специалистам - работникам центра фиксируются по занимаемым должностям работников центра должностными инструкциями и иными локальными нормативными актами службы, а для лиц, принимаемых на основе гражданско-правового договора - в данном договоре, как условие заключения договора.

Целью создания Центра является повышение доступности и качества дошкольного образования через развитие вариативных форм дошкольного образования и совершенствование методической, психолого - педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям, обеспечивающих получение детьми дошкольное образование в форме семейного образования.

Специалисты центра должны пройти специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации. Повышение квалификации должно быть регулярным, не реже одного раза в пять лет.

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

3. Мониторинг качества услуг Центра

По итогам оказания каждой услуги Центр проводит мониторинг качества услуги. Мониторинг заключается в оценке качества услуги ее получателем.

Такая оценка осуществляется в электронной форме посредством информационного портала Центра или в простой письменной форме.

Получателю услуги предлагается оценить качество услуги по 5-балльной шкале по следующим критериям:

- простота записи для получения услуги;
- «длина очереди»;
- соблюдение сроков записи для получения услуги;
- соответствие реального времени работы специалиста установленному службой времени;
- качество работы специалистов службы;
- качество работы лиц, обеспечивающих техническое сопровождение услуги.