Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 63 муниципального образования город Новороссийск

УТВЕРЖДЕНО
приказом руководителя
МАДОУ д/с № 63
Королевой-Стецюк О.Ю.
от «___»_____2021

_____

Положение

о порядке оказания услуг Консультационного Центра
«Академия родительства»

1.Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет (регулирует) порядок оказания услуг консультативной, психолого-педагогической, методической помощи для родителей, законных представителей детей дошкольного возраста , а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей службой консультативной помощи в Консультационном Центре «Академия родительства» (далее – Центр), структурном подразделении МАДОУ детского сада № 63. Данное Положение является неотъемлемой частью Положения о консультационном центре «Академия родительства»

1.2. Правила разработаны в соответствии с Методическими рекомендациями по оказанию 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, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» № Р-183 от 10.08.2021

2. Цели предоставления услуг

2.1. Услуги по оказанию консультативной, психолого-педагогической, методической помощи для родителей, законных представителей детей дошкольного возраста, а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в Центре предоставляются с целью обеспечения повышения компетентности родителей 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 - консультация) представляет собой устное сообщение, которое оказывает квалифицированный специалист - консультант Центра, Консультант Центра – привлеченное для оказания Услуг лицо, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов обучения, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

Оказанию Услуги может предшествовать любая индивидуальная или групповая (коллективная) форма взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном или дистанционном режиме, а также посредством онлайн-опросов, тестов.

3.2. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры 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 нормативные 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, предоставленной получателю консультации, консультантом 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 необходимом оптимальном размере.

В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

Маршруты взаимодействия

Обоснованный родительский запрос	**Варианты маршрута взаимодействия**
1. Особенности развития ребенка	Информирование родителей об особенностях развития ребенка, направление к специалистам ПМПК с целью диагностирования наличия или отсутствия проблемы в развитии; консультирование по вопросам принятия проблемы; координирование в вопросах выбора организаций, деятельность которых интересна в разрезе выявленной проблемы; сотрудничество со специалистами МБДОУ детского сада № 8 по вопросам реабилитации детей с ОВЗ
2. Консультационная работа со специалистами Центра «Академия родительства» по вопросам организации воспитания, образования детей, разработка рекомендаций.	Разовые или неоднократные (до 3-х в год) консультации специалистов центра в очной, дистанционной или выездной форме; разработка методических и практических рекомендаций с использованием всего ресурса центра

3.Консультационная помощь в контексте нормализации взаимоотношений в семье с учетом принятия выявленной проблем.	Семейное консультирование; разработка методических и практических рекомендаций с использованием всего ресурса центра; координирование в вопросах выбора организаций, деятельность которых интересна в разрезе выявленной проблемы
Не обоснованный родительский запрос	Консультирование с целью коррекции психолого-педагогической грамотности родителей и искаженного родительского отношения.

Содержание консультационной помощи может включать информацию о закономерностях развития ребенка, об индивидуальных особенностях развития ребенка, правовых вопросах, задачах, направлениях и средствах развивающего взаимодействия взрослых с ребенком, информацию об услугах, оказываемых специалистами Центра «Академия родительства», а также других, внешних учреждений и служб.

4. Порядок и условия оказания услуг

4.1. Услуги по оказанию консультативной, психолого-педагогической, методической помощи для родителей, законных представителей детей дошкольного возраста, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, оказываются без взимания платы. Услуги оказывают квалифицированные специалисты.

4.2. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости и имеют право на получение консультаций в течение календарного года и имеют возможность выбрать время для консультации , согласно Графика работы специалистов Центра.

4.3. Услуга оказывается в течении 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу. Получатель Услуги имеет возможность получить консультацию, непосредственно придя в Центр, при наличии свободного времени у консультанта.

4.4. Консультация оказывается преимущественно как разовая услуга получателю в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; продолжительность оказания Услуги определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении.

4.5. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность.

Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

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

4.3. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, сотрудники Центра «Академия родительства» обеспечивает присмотр за ребенком в специально оборудованной игровой комнате.

4.4. Специалисты, оказывающие услуги, ведут фиксацию обращений в специально разработанной форме. Ежемесячно формы брошюрируются и хранятся в методическом кабинете. Координатор Центра ведет общий Журнал учета консультаций, разработанный по рекомендованной и утвержденной форме. Журнал также хранится в методическом кабинете.

4.5. В случае запроса получателя услуги, лежащего вне рамок компетенций специалистов Консультационного центра, и не связанного с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию об органах и организациях, деятельность которых связана с запросом.

4.6. Выбор специалиста, оказывающего услуги, зависит от предварительного запроса получателя услуги. Так же, возможна запись к конкретному специалисту.

4.7. Информация, полученная специалистом Центра «Академия родительства» в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается.

4.8. 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 и консультативной помощи

5.1. Виды услуг: очная консультация (оказание услуги очно в помещении Центра), дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно), выездная консультация (по месту жительства получателя услуг)

5.2.Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги.

5.3 Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности. Помещение для оказания услуги соответствует 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.

5.4. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (ZOOM, Skype, электронной почты, открытого размещения на портале (по согласованию с родителями), мессенджерах). Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист Центра должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны Центра, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, Центр ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

5.5. Выездное консультирование специалистами Центра по интересующим родителей вопросам осуществляемая по месту жительства получателя услуги. Консультант имеет с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, а также имеет возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

6. Кадровое обеспечение оказания услуг

6.1. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов Центра, оказывающих консультационные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте организации с их согласия.

6.2. Педагогические работники Центра, оказывающие консультативные услуги, проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в пять лет.

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