

ПРИНЯТО:

На заседании педагогического  
Совета МАДОУ «Детский сад  
«Золотой петушок»

Протокол № 2  
от 12.12 2019г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МАДОУ  
«Детский сад «Золотой Петушок»  
И.В. Коршунова  
Приказ № 170  
от 23.12. 2019г.



### ПОЛОЖЕНИЕ

по организации оказания 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 МАДОУ «Детский сад «Золотой петушок».

## I. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет порядок организации оказания 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 консультативного пункта, созданного на базе МАДОУ «Детский сад «Золотой петушок» г.Новый Уренгой (далее – Учреждение).

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.07 1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Распоряжением Министерства Просвещения РФ от 01.03.2019 № Р-26 «Об утверждении методических рекомендаций по организации процесса 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».

1.3. Услуги 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 (далее – получатель услуги, родитель), по вопросам обучения и воспитания ребенка. Услуга оказывается как однократная помощь получателю услуги в форме консультирования по возникшим вопросам, продолжительностью 15 – 45 минут.

1.4. Цель оказания услуги - консультативной помощи гражданам, в решении возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращении возможных проблем в освоении образовательных программ и планировании собственных действий в случае их возникновения, получение информации о правах родителей и ребенка в сфере образования.

1.5. Категория граждан – потребителей услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи:

- родители детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- родители, чьи дети находятся на семейном обучении;
- родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;
- родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

1.6. Для организации оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям на базе МАДОУ «Детский сад «Золотой петушок» город Новый Уренгой создан консультативный пункт.

1.7. Основными задачами консультативного пункта являются:

- оказание консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам воспитания и развития детей, профилактика различных отклонений в физическом, психическом и социальном развитии детей;
- оказание содействия в социализации детей дошкольного возраста, не посещающих ДОУ;
- информирование об учреждениях системы образования, социальной защиты населения, здравоохранения, которые могут оказать квалифицированную помощь ребенку в соответствии с его индивидуальными особенностями.



- 1.8. Деятельность Консультативного пункта осуществляется на безвозмездной основе.
- 1.9. Контроль за соответствием деятельности Консультативного пункта требованиям нормативных правовых актов осуществляет директор Учреждения.

## II. Организация деятельности Консультативного пункта

- 2.1. Консультативный пункт открывается по приказу директора Учреждения с указанием графика работы, консультантов.
- 2.2. Контроль за соответствием деятельности Консультативного пункта требованиям нормативных правовых актов осуществляет директор учреждения.
- 2.3. Управление и руководство организацией деятельности Консультативного пункта осуществляется в соответствии с настоящим Положением.
- 2.4. Консультативный пункт работает согласно графику работы, утвержденному приказом директора Учреждения.
- 2.5. Работа с получателями услуг в Консультативном пункте проводится в различных формах: очная (оказание услуги очно в помещении службы (очная консультация), выездная (оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (выездная консультация) и дистанционная (оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация). Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации службой).
- 2.6. Очная консультация предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). Помещение для оказания услуги должно соответствовать 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, а также обеспечивать конфиденциальность консультации. Помещение должно позволять свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием.
- 2.7. Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению службы.
- 2.8. Дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Рекомендуется предоставлять получателям услуги выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе службы.
- 2.9. Непосредственную работу с получателями услуг осуществляют специалисты Пункта учреждения (учитель-логопед, учитель-дефектолог, педагог-психолог, воспитатель, инструктор по физической культуре, музыкальный руководитель и др. по запросу получателя услуг).
- 2.10. Консультативный пункт осуществляет взаимодействие с ТПМПК, органами управления образования, комиссией по делам несовершеннолетних и защите их прав, органами опеки и попечительства и т.п.
- Консультацию можно получить по следующим направлениям:
- вопросы воспитания, обучения и развития детей;

- аспекты детско-родительских отношений;
- организация игровой деятельности;
- трудности в поведении ребенка;
- адаптация ребенка в детском коллективе;
- речевое развитие ребенка (логопедические нарушения);

2.11. В целях создания оптимальным условий для получения помощи родителям (законным представителям) организовывается присмотр за ребёнком во время оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить. В учреждении созданы условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним.

2.12. Материально-техническое обеспечение оказания услуг требует выделения для службы отдельного помещения для приема граждан. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, оборудовано необходимой мебелью. В случае очного оказания услуг оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту службы.

2.13. Пункт должен иметь простую систему предварительной записи для получения услуги, а также предоставлять техническую возможность получателю услуги оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги.

2.14. Запись на консультацию осуществляется по телефону, письмом на электронный адрес Учреждения или при личном обращении в Пункт.

2.15. Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не более 45 минут.

2.16. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося гражданина.

### **III. Основное содержание и виды психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Консультативного пункта.**

3.1. Система оказания помощи должна обеспечить повышение компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей, и быть направлена на пропаганду позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

3.2. Консультирование получателя услуг может проводиться одним или несколькими специалистами.

3.3. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги. Консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист – консультант, специалист службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

В случае если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит



до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

3.4. 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.

3.5. 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, 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 размере 5 листов формата А4, если большие объемы не установлены пунктом.

3.6. Возможна разработка стандартизированных вариантов отказа консультанта в выполнении тех или иных действий, в ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта родитель.

Так, консультант отказывается ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если :

- это противоречит законодательству РФ;
- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги;
- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе организации.

3.7. 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 препятствует или не затрудняет оказание услуги. Пункт не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

3.8. Получатель услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

3.9. Консультант в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должен требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы

3.10. Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого- педагогическая, методическая либо консультационная), однако делать его обязательным этапом записи для получения услуги не рекомендуется 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

3.11. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за

следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Рекомендуется, чтобы возможность записи для получения консультации была предоставлена не позднее чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

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

3.13. 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 службы.

Осуществление записи хода консультации по инициативе Пункта либо консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие. Рекомендуется разъяснить данные моменты специалистам отдельно, с фиксацией факта ознакомления с правилами работы с персональными данными подписью специалиста.

3.14. После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить ее качество.

#### **IV. Документация Консультативного пункта.**

4.1. В Консультативном пункте ведется следующая документация, которую заполняют все специалисты ответственные за проведение консультаций:

- журнала учета 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 (приложение № 1);
- опросник для оценки качества услуг психолого-педагогической, методической консультативной помощи (приложение № 2).

#### **V. Финансирование деятельности Консультативного пункта**

5.1. Плата родителей (законных представителей) за оказание услуг Консультативного пункта не устанавливается.

5.2. Материальное стимулирование консультантов Консультативного пункта осуществляется в пределах Порядка определения и установления выплат за интенсивность и высокие результаты работы, премиальных выплат по итогам работы (месяц, квартал, год, учебный год) работникам.

*Приложение № 2  
к Положению об организации  
деятельности Консультативного пункта*

**Опросник**  
для оценки качества услуг психолого-педагогической, методической  
и консультативной помощи

Ф.И.О. гражданина, которому оказаны услуги \_\_\_\_\_

Как вы оцениваете полноту и качество оказанных Вам услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи?

- получил (ла) исчерпывающий ответ на интересующие меня вопросы
- я скорее удовлетворен (на) чем не удовлетворен (на) полученной консультацией
- я скорее не удовлетворен (на) чем удовлетворен (на) полученной консультацией
- я не удовлетворен полученной консультацией







Пронумеровано, прошито и скреплено  
печатью 5 (пять)

(листов).

Директор МАДОУ ДС «Золотой петушок»  
  
И. В. Коршунова

