

ПРИНЯТО
Управляющим советом работников
ГБДОУ детского сада № 104
Невского района Санкт-Петербурга
протокол № 3 от 31.08.2021

УТВЕРЖДАЮ
заведующий
ГБДОУ детским садом № 104
Невского района Санкт-Петербурга
А.В. Романова
приказ № 32 от 31.08.2021

С учетом мнения
Совета родителей (законных представителей)
ГБДОУ детского сада № 104
комбинированного вида
Невского района Санкт-Петербурга
протокол № 3 от 31.08.2021



ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ СЛУЖБЫ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ
УСЛУГ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И
КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ПОМОЩИ РОДИТЕЛЯМ
(ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ) ОБУЧАЮЩИХСЯ (ВОСПИТАННИКОВ)
Государственного бюджетного дошкольного образовательного учреждения
детского сада № 104 комбинированного вида Невского района Санкт-Петербурга

Санкт-Петербург
2021

1. Общие положения

1.1. Настоящие Положение об организации Службы по предоставлению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) обучающихся (воспитанников) (деле – Положение) в Государственном бюджетном дошкольном образовательном учреждении детском саду № 104 комбинированного вида Невского района Санкт-Петербурга (далее – ГБДОУ) разработано в целях повышения компетентности родителей (законных представителей) обучающихся (воспитанников) в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах; правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих вопросов по воспитанию, развитию и обучению ребенка дошкольного возраста.

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

1.3. Получателями Услуги являются родители (законные представители) ребенка (далее – Получатель).

1.4. Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Служба) в ГБДОУ организована на некоммерческой основе.

1.5. Информация об Услуге и Службе размещается на официальном сайте ГБДОУ, а также на информационных стендах.

1.6. Оказание Услуги в ГБДОУ направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

1.7. В своей деятельности Служба руководствуется нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также нормативными правовыми актами, принимаемыми ГБДОУ.

1.8. Нормативно-правовая база оказания Услуги:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018 - 2027 гг.»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;
- Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 450 «О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»;
- Письмо Минпросвещения России от 31 января 2020 г. № МР-88/07 «О методике оценки качества» (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи);
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания».

2. Порядок оказания услуг

2.1. Оказание Услуги осуществляется Службой.

2.2. Услуга предоставляется:

- администрацией ГБДОУ;
- воспитателями;
- учителями-логопедами;
- учителями-дефектологами;
- педагогами-психологами;
- инструктором по физической культуре;
- музыкальным руководителем;
- врачом-педиатром ГБДОУ.

2.2.1. Специалисты Службы ГБДОУ должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами ГБДОУ. Квалификационные требования обеспечивают квалифицированное оказание помощи получателям услуг и не устанавливают их ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к той или иной должности.

2.2.2. Специалисты Службы обязаны:

- своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативными правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами выполнять возложенные задачи;
- соблюдать конфиденциальность в рамках профессиональной деятельности;
- использовать информацию о получателях услуг в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленными законодательством Российской Федерации;
- своевременно рассматривать обращения граждан по оказанию консультационных услуг;
- соблюдать сроки и порядок предоставления информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услугах;

- предоставлять достоверную информацию, отчётные и статистические данные ответственным лицам;
- соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, **инструкции по охране труда и настоящее Положение.**

2.2.3. Специалисты Службы несут ответственность:

- за предоставление недостоверной информации, не соответствующей законодательству;
- за представление сведений, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;
- за недопустимость правовой оценки актов (решений), действий (бездействия) органов исполнительной власти или их должностных лиц, иных обстоятельств и событий;
- за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей.

2.2.4. Специалисты Службы имеют право:

- вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию оказания консультативных услуг;
- получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы;
- участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях учреждения при обсуждении вопросов, относящихся к предмету деятельности Консультационного центра, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями;
- пользоваться правами, установленными трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами;
- пользоваться услугами связи, в том числе, информационно-коммуникационной сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей.

2.3. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

2.4. Общее руководство деятельностью Службой осуществляется заведующим ГБДОУ.

2.5. Ответственным за руководство деятельностью Службы назначается заместитель заведующего ГБДОУ.

2.5.1. Заместитель заведующего, назначенный заведующим ГБДОУ за непосредственное руководство Службы организует работу специалистов, обеспечивающих консультативную помощь в соответствии с их графиком работы.

2.5.2. Руководитель службы определяет функциональные обязанности специалистов; осуществляет учет работы специалистов; обеспечивает дополнительное информирование родителей (законных представителей) о возможности получения данной Услуги; осуществляет контроль за деятельностью специалистов по данному направлению; назначает ответственных педагогов и специалистов за подготовку материалов консультирования; вносит корректировки в деятельность Службы с учетом интересов и потребностей родителей (законных представителей);

2.6. Родители (законные представители) имеют право на:

- получение квалифицированной консультативной помощи по вопросам образования, воспитания, психофизического развития и индивидуальных возможностей детей,

здоровьесбережения, на высказывание собственного мнения и обмен опытом по вопросам образования и воспитания детей со специалистом Службы;

- высказывание пожеланий на тему консультаций.

2.7. В процессе предоставления Услуги ведется следующая документация:

- журнал предварительной записи на консультацию по телефону - приложение № 1 к настоящему Положению;
- журнал учета предоставляемых услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи - приложение № 2 к настоящему Положению.

2.8. Услуга может быть оказана:

- очно (очная консультация) - в помещении ГБДОУ;
- дистанционно (дистанционная консультация) - с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги.

2.9. Для получения Услуги должна быть предусмотрена возможность предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

2.10. Для получения Услуги получатели Услуги 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 Службы под определенным кодом. При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.

2.11. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания Услуги.

2.12. ГБДОУ может организовать предоставление Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

2.13. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

2.14. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

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

2.16. В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной.

2.17. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, 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.).

2.18. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

2.19. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений, иные документы, предусмотренные Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией).

2.20. Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

3. Показатели доступности Услуги

3.1. Показателями доступности услуги являются:

- степень открытости информации об услугах Службы;
- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении услуг;
- ответственность за предоставление услуг, последовательности и сроках предоставления услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- степень удовлетворенности заявителей предоставленной услугой;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие).

