

Согласовано
Педагогическим советом
МБДОУ «Детский сад № 5».
Протокол № 2
от « 28» ноября 2019 г.

Утверждаю:
Заведующий МБДОУ
«Детский сад №5»
_____ Н.Н.Рыбалко
Приказ № 68 от 09.01.2020 г.

Регламент

предоставления консультационных услуг по консультированию родителей и
сопровождению детей специалистами Консультационного центра
поддержки семей, имеющих детей .

1. Общие положения.

1.1. Регламент предоставления услуг центра поддержки семей, имеющих детей, устанавливает сроки и последовательность процедур (действий) при консультировании родителей (законных представителей), граждан, желающих принять в семью на воспитание ребенка, оставшегося без попечения родителей, сопровождения семей в вопросах образования и воспитания ребенка, развития и социализации.

1.2. Получатель услуги - семьи, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования, воспитания, развития и социализации ребенка, с целью решения возникших проблем, предотвращения возможных проблем и планировании собственных действий в случае их возникновения, получении информации о собственных правах и правах ребенка в сфере образования.

2. Круг заявителей.

2.1. Услугами консультационного центра могут воспользоваться:
- родители (законные представители) имеющие детей от 0-18 лет.

3. Нормативно правовая база

Настоящий регламент разработан в соответствии с Гражданским кодексом РФ; Семейным кодексом РФ, Федеральным законом от 29 декабря 2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"; Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ; законом РФ «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года № 2300- I; Положением

Консультационного центра поддержки семей, имеющих детей, структурного подразделения МБДОУ «Детский сад №5» г. Калачинска, Омской области.

4. Порядок предоставления услуг.

4.1. Информация о порядке предоставления услуги размещается в открытой и доступной форме на официальном сайте учреждения (консультационного центра) в сети Интернет, на информационных стендах расположенных в здании учреждения, предоставляется с использованием средств телефонной и электронной связи, посредством письменных разъяснений, при личном приеме.

4.2. Место нахождения консультационного центра: 646900, Омская область, Калачинский район, город Калачинск, улица Заводская, дом 61

График (режим) работы:

понедельник - пятница 8.00 - 18.00;

выходные дни – суббота, воскресенье, праздничные дни.

В случае, имеющейся предварительной записи к специалистам, Центр может функционировать с 08.00 до 20.00 без выходных.

Адрес ссылки на официальный сайт: <http://cps.kalach.obr55.ru/>

Адрес электронной почты: detskiysad5.mbdou@bk.ru

Номера телефонов для д записи на консультацию:

(8-38-155)-22 783, 8 902-823-60 08.

Информация о порядке предоставления услуг консультационного центра предоставляется бесплатно.

4.3. Длительность одной консультации устанавливается специалистами индивидуально, но не более 1 часа.

4.4. Максимальное ожидание для получения услуги не более **10 дней со дня приема заявки**. Получателям услуги предоставляется возможность оставлять свои отзывы об оказанных услугах и осуществлять оценку качества оказания услуги.

4.5 Семьи получают услугу по своему запросу и обращаются к специалистам по мере возникновения необходимости, имеют право на получение более одной услуги в течение календарного года. Так же на сопровождение, в том числе и детей с ОВЗ специалистами (педагогом – психологом, учителем – логопедом, учителем – дефектологом, воспитателем и др. специалистами центра) на базе консультационного центра, при условии заключения договора о сопровождении с родителями.

По факту поступления заявки назначается день и время работы специалистов с данной семьей.

4.6. Оказание услуг непосредственно специалистами консультационного центра так же может осуществляется по принципу «Одного окна»:

- прием заявки на оказание консультационных услуг

- обработка заявки

- оказание услуги

- изучение удовлетворенности качеством предоставленной услуги.

Специалисты центра могут оказывать консультации, без предварительной записи, при личном обращении родителей (законных представителей),

граждан желающих принять в семью на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей, в центр.

5. Содержание и виды предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

5.1. Консультативная помощь (далее консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет специалист центра.

Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования и воспитания детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы специалиста, на вопросы получателя консультации.

В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, специалист 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 по данному вопросу.

Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам. Специалист центра не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуг, не представляет интересы получателя услуг в государственных или иных органах и т.д.)

Специалист не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги и вправе не отвечать на вопрос заявителя, в случае, если:

- это противоречит законодательству РФ (раскрытие персональных данных, и т.д.), либо запрос консультанту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными.
- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги (оказание социальной помощи, проведения судебного процесса и т.д.).
- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг (заполнение различных форм заявлений, подготовка исковых документов и т.д.)

Получатель услуги вправе осуществлять аудио запись предоставленной ему услуги, при условии предварительного уведомления специалиста об осуществлении записи, для лучшего сохранения полученной информации. Цент не предоставляет оборудование для осуществления такой записи.

В зависимости от предварительного запроса родителей специалисты центра подбирает соответствующую форму работы с семьёй. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению центра в пределах его возможностей.

Консультация может оказываться как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

Консультация может быть оказана одновременно несколькими специалистами центра с согласия либо по инициативе получателя услуги.

Каждый из специалистов, проводивших консультацию, делает записи в Журналах в соответствии с Положением консультационного центра с пунктом 4.1.

Информация, полученная в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные.

После оказания услуги получателю услуги предоставляется возможность оценить ее качество. Информация об оценке качества услуг должно предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

5.2. Виды предоставления услуг.

- очная услуга по месту нахождения Центра;
- очная услуга с выездом специалиста Центра к получателю (по возможности центра);
- дистанционная – оказание услуги посредством различных каналов связи (сайт Центра; социальные сети; электронная почта, телефон).

Услуги могут быть:

- однократные;
- многократные;
- пролонгированные.

Контролирует деятельность консультационного центра методист консультационного центра.

В случае предоставления услуги ненадлежащего качества заявитель вправе подать жалобу заведующему МБДОУ «Детский сад № 5». Ответ должен быть направлен не позднее 30 дней со дня поступления жалобы.

6. Формы работы с семьей.

6.1. Консультирование.

Очная консультация: Предполагает консультации в помещении центра. Помещение для оказания услуги оборудовано компьютерной и копировальной техникой с выходом в сеть интернет.

В основном помещении для оказания консультационных услуг оборудованы:

- рабочее место руководителя консультационного центра;
- рабочее место специалистов консультационного центра.

В помещении для оказания консультационных услуг размещена мультимедийная установка.

Специальное оборудование: комплекты игрового развивающего оборудования, наборы для работы узких специалистов, наглядные пособия, литература для родителей. Коворкинг зона для детей и родителей, в том числе для организации совместной деятельности. Зона ожидания, в которой имеется информация о центре .

Выездная очная консультация. Представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения помещении (школе, детском саду или другом помещении).

Непосредственно для оказания услуг используются комплекты мобильного оборудования консультационного центра. Право на выездную консультацию предоставляется по решению центра. Право выбора специалиста, в данном случае, не реализуется. Выбор осуществляется центром с учётом организации оказания услуг. Право выбора времени оказания услуги, в данном случае, реализуется частично, так как время оказания услуги точно учесть невозможно (прогнозирование транспортной ситуации).

Дистанционная консультация. Может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а так же связи с использованием интернет – соединения. Получатели услуги имеет право выбора удобного для него телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе центра. В случае если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны центра, центр обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает повторное получение консультации. В работе с родителями могут быть использованы цифровые образовательные ресурсы, видеоролики и др.

6.2 Анализ семейной ситуации.

Специалист Центра может использовать разные технологии взаимодействия с семьей с учетом особенностей, запросов и возможностей. В системе взаимодействия Центра и семьи, первичным компонентом может выступать диагностика. Специалист Центра совместно с родителями реализует задачи психолого - педагогической диагностики, направленной на изучение семей, особенностей взаимоотношения родителей и детей. Диагностика, предваряющая взаимодействие специалиста Центра с семьей направлена на:

- определение педагогических интересов родителей, их потребностей в сотрудничестве с специалистами;
- изучение особенностей семейного воспитания, проблем родителей в воспитании детей;
- изучение благополучия детско-родительских отношений, основных проблем в воспитании ребёнка.

6.3. Пробы на совместную деятельность.

Моделирование ситуации совместной деятельности ребёнка и родителя в процессе консультирования, «проба сил» в ситуации взаимодействия, позволяющая родителю и ребёнку проявить свою компетентность в разных вопросах.

6.4. Встречи, обсуждения.

Это проведение мастер-классов, тренингов дидактического взаимодействия с родителями. Встречи с педагогами ОО, с целью успешного взаимодействия Консультационного центра и образовательных организаций.

6.5. Сопровождение (включая, диагностические мероприятия с ребёнком).

Сопровождение семей, детей с ОВЗ специалистами центра (педагогом – психологом, учителем – логопедом, учителем – дефектологом) на базе консультационного центра, при условии заключения договора о сопровождении с родителями

7. Особые положения

Настоящий Регламент вступает в силу с даты издания соответствующего приказа.