

Утверждено  
приказом заведующего МБДОУ №  
4 г. Кола  
от 01.04.2020г. №135/1

**Положение**  
**о порядке оказания дистанционной услуги по психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям)**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Порядок по оказанию дистанционной услуги «Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям)» (далее - Услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности дистанционной Услуги, создания комфортных условий для ее получения.

Порядок определяет сроки и последовательность действий (процедур) Службы по оказанию дистанционной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям). Координационным центром муниципальной Службы в качестве необособленного структурного подразделения является муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение № 4 г. Кола (МБДОУ № 4 г. Кола). Место нахождения МБДОУ №4 г. Кола: Российская Федерация, 184381, Мурманская область, Кольский район, г. Кола, пр. Защитников Заполярья, д. 5/1.

телефон/факс: (81553) 3-52-38:

e-mail: mdou4kola@yandex.ru

1.2. Получателями Услуги являются родители (законные представители) ребенка, *граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей* (далее – *Получатель*) Кольского района Мурманской области. Услуги оказываются в координационном центре и официальных Площадках, входящих в состав муниципальной консультационной службы (Приложение 1)

1.3. Информация о дистанционной услуге предоставляется в разных формах через различные источники для гарантированного информирования Получателей о порядке, условиях доступа к ее получению.

Информация о предоставлении Услуги размещается:

- на официальном сайте Управления образования администрации Кольского района;

- на сайтах учреждений, признанных площадками территориального Центра консультационной помощи;

- СМИ: газета «Кольское слово»;

- на официальном сайте МБДОУ № 4 г. Кола в сети Интернет <http://mdou4kola.ucoz.ru>;

– в социальных сетях «ВКонтакте» ;  
– на информационных стендах учреждения;  
В МБДОУ № 4 имеются информационные баннеры, буклеты, письма, памятки.

1.5. Предоставление дистанционной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006г. №152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 31 августа 2016г. № 1839-р «Концепция развития ранней помощи в Российской Федерации на период до 2020 года»
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 сентября 2013г. № 1082 "Об утверждении положения о психолого-медико-педагогической комиссии";
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 5 мая 2008 г. № 216н "Об утверждении профессиональных квалификационных групп должностей работников образования" (с изменениями и дополнениями);
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 26 августа 2010г. № 761н г. Москва "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников образования";
- Федеральный закон от 21 декабря 1994 года № 68-ФЗ "О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера", пункт 6 статьи 4.1 ;
- Постановление Губернатора Мурманской области от 16.03.2020г. № 47-ПГ "О мерах по противодействию распространению на территории Мурманской области новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV)"

## 2. СОДЕРЖАНИЕ, ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ДИСТАНЦИОННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование Услуги «Дистанционная психолого-педагогическая, методическая, консультативная помощь родителям (законным представителям)».

2.2. Услуга осуществляется в МБДОУ №4 г. Кола , образовательных учреждениях Кольского района, в территориальной психолого-медико-педагогической комиссии и других организациях, функционирующих в Кольском районе Мурманской области (Приложение 1)

2.3. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

2.4. Ответственными за качество предоставления Услуги являются педагогические работники, оказывающие Услугу: педагоги-психологи, медицинские психологи, учителя-дефектологи, учителя-логопеды, социальные педагоги др.

2.5. Основные термины и определения.

**Дистанционная Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи** - услуга, оказываемая получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей), по вопросам организации раннего развития и образования (обучения и воспитания) ребенка. Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.

Основной целью оказания услуги родителям является создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.

**Получатель услуги** – родитель (законный представитель) ребенка, гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

**Специалист службы** (далее - специалист) - лицо, привлеченное службой для оказания услуг получателю услуги на основании гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в т.ч. ДПО.

**Площадка реализации услуги** – образовательные и иные организации, на базе которых осуществляется предоставление Услуги (Приложение1).

2.7. **Дистанционная психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь** родителям (законным представителям) предусматривает разнообразный перечень запросов: основные закономерности развития ребенка, индивидуально-типологические

особенности, прогноз развития ребенка, основные методы и приемы воспитания и обучения детей, проблемы детско-родительских отношений.

2.8. Право выбора вида и формы Услуги предоставляется Получателю.

2.8.1. Виды предоставления Услуги:

**Психологическое консультирование**, основной задачей которого является обеспечение как можно более глубокого, разностороннего и объективного понимания родителями особенностей развития ребенка, имеющих у него положительных и проблемных аспектов развития.

**Дефектологическое консультирование** – информирование Получателей о закономерностях и особенностях развития познавательной деятельности детей, методах и приемах развития познавательной сферы, в том числе детей с особыми образовательными потребностями.

**Логопедическое консультирование** – информирование Получателей о закономерностях и особенностях речевого развития детей, методах и приемах развития речи.

**Социально-педагогическое консультирование** - содействие успешной адаптации и социализации семьи и ребёнка, укреплению новой семейной системы.

2.8.2. Форма предоставления Услуги:

**Дистанционное консультирование** – это технология организации взаимодействия консультируемого и консультирующего, находящимися на расстоянии друг от друга, без учета скорости обмена информации друг с другом.

**Цель дистанционного консультирования:**

Оказание психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям), воспитывающих детей раннего и дошкольного возраста, в том числе детей с особыми образовательными потребностями в условиях семьи.

**Задачи дистанционного консультирования:**

- повышение доступности и качества информированности родителей об особенностях развития детей в форме семейного воспитания; вовлечение их в единое информационное образовательное пространство;
- обеспечение оперативного реагирования на запрос родителя в особых условиях воспитания в семье;
- индивидуализация коррекционно-развивающего процесса;
- развитие вариативных форм консультирования родителей, в том числе с ООП.

**Дистанционная консультация** оказывается специалистами службы по запросу получателя услуги с использованием специализированной информационно-образовательной среды: телефонной связи, сайта (совокупность электронных документов, связанных между собой гиперссылками и располагающихся в выделенном месте в интернете), электронной почты (технология по пересылке и получению родителями электронных сообщений, писем, нормативных документов, различных ссылок на нормативные документы) , он-лайн занятий (веб-занятия – это

семинары, мастер-классы, совместные занятия с родителями и их детьми, проводимые с помощью телекоммуникаций и др. возможностей «Всемирной паутины»); zoom, skype (программное обеспечение, обеспечивающее текстовую, голосовую, видеосвязь через интернет) , а также популярных соединений в мессенджерах: Viber , WhatsApp, Telegram ( голосовые звонки, сообщения, отправка файлов , фото и др.); Инстаграм ( социальная сеть, предназначенная для публикации фотографий и видеороликов, сообщений) и др. социальных сетей.

2.9. Для получения Услуги *дистанционно* Получатель выбирает удобный ему телекоммуникационный сервис из предложенных службой. Скорость Интернет-соединения в службе обеспечивает использование аудио- и видеосвязи, демонстрацию необходимых материалов. В ходе дистанционной консультации консультант обязан оказывать техническую помощь получателю услуги в части использования выбранного сервиса.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по техническим причинам, возникшим со стороны службы, служба обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в течение 48 часов с момента начала первой консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать по техническим причинам, возникшим со стороны получателя услуги, служба ожидает восстановления связи и проводит повторную консультацию в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первой консультации.

2.10. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь, при необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет» с необходимой информацией.

2.11. Получатель услуги обозначает тему своего запроса заранее, в ходе записи на услугу в журнале учета обращений .

2.12. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией, если у него возникла такая потребность в течение календарного года.

2.13. Получатель имеет право выбрать время консультации: в рабочее время в рабочий день, после окончания рабочего времени в рабочий день, в нерабочий день. Обладает правом выбора консультанта (конкретное лицо), которому получатель услуги доверяет.

2.14. Получение услуги определяется не по доступности конкретного консультанта, а по доступности получить консультацию у любого специалиста службы в определенный срок.

2.15. Срок записи на консультацию – в течение двух дней.

2.16. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей, специалист службы доводит до сведения получателя услуги информацию, что вопрос выходит за пределы консультации и при

возможности предоставляет контактную информацию других органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

2.17. Информация, полученная специалистом службы в ходе консультирования, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых договорах и других локальных актах.

2.18. Осуществление записи хода консультации запрещается по любым мотивам, за исключением письменного согласия получателя услуги.

2.19. После окончания услуги получателю предлагается оценить качество услуги на Всероссийском портале «Растимдетейрф» (в соответствии с порядком работы на портале, Приложение 2) .

2.20. В случае нежелания получателя услуги участвовать в анонимном анкетировании на портале «Растимдетейрф», специалист Службы в обязательном порядке в Журнале учета консультаций указывает данные получателя услуги (Ф.И.О., номер телефон, э/адрес, адрес в соц.сетях, домашний адрес, любой канал для связи с получателем услуги, который может быть использован в рамках проверки оказания качества услуги.)

### 3. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ

3.1. Информирование получателей о дистанционной Услуге организуется с использованием различных информационных каналов, подготовкой разъяснительных материалов, размещения в сфере оказания услуг (учреждения образования, здравоохранения, соцзащиты) для гарантированного информирования потребителей услуг.

3.2. В случае ненадлежащего выполнения дистанционной услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) МБДОУ № 4 г. Кола гарантирует потребителю услуги безусловное соблюдение права на предъявление и рассмотрение претензий и возможность обжалования действий специалистов службы.

3.5. Рассмотрение претензий и получение официального ответа руководства МБДОУ № 4 г. Кола проводится в соответствии с Порядком рассмотрения претензий (жалоб) (раздел 5 настоящего Положения).

### 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРЯДКА

4.1. Контроль за соблюдением специалистами Службы положений настоящего Порядка и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению дистанционной Услуги, а также за принятием ими решений осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Текущий контроль за качеством оказания дистанционной Услуги привлеченных специалистов по гражданско-правовому договору осуществляет руководитель учреждения, на базе которого оказываются услуги. Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур в рамках предоставления Услуги (один раз в месяц при сдаче в Службу отчетных документов) . Плановый и внеплановый контроль осуществляют органы Управления образования.

4.3. Персональная ответственность специалистов, оказывающих дистанционную Услугу, за выполнение процедур закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

## 5. РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ) ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ.

5.1. Получатель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса Получателя о предоставлении Услуги;
- нарушение срока предоставления Услуги;
- требование у Получателя документов, не предусмотренных настоящим Положением;
- нарушение требований к содержанию и порядку оказания Услуги согласно разделу 2 настоящего Положения.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МБДОУ № 4.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта МБДОУ № 4 г. Кола, предоставляющего Услугу, а также может быть принята при личном приеме Получателя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

- фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства Получателя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Получателю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях специалиста, предоставляющего Услугу;
- доводы, на основании которых Получатель не согласен с решением и действием специалиста, предоставляющего Услугу.

5.2.4. Жалоба, поступившая в МБДОУ № 4 г. Кола, подлежит рассмотрению руководителем учреждения в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных нарушений;
- отказ в удовлетворении жалобы.

5.2.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.2.4, Получателю в письменной форме и по желанию Получателя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

---

**ПЛОЩАДКИ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ УСЛУГ ПО ОКАЗАНИЮ ДИСТАНЦИОННОЙ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ**

<b>№ п/п</b>	<b>Площадка</b>	<b>Адрес</b>	<b>Количество специалистов-консультантов, располагающих личной телефонной связью и Интернет-соединением</b>
1	МБДОУ №4 г Кола	Мурманская область, Кольский район, <b>г. Кола</b> , пр. Защитников. Заполярья д.5/1	<b>13</b>
2.	МБДОУ №47 г Кола	Мурманская область, Кольский район, <b>г. Кола</b> ул. Красноармейская 47	<b>6</b>
3.	МДОУ детский сад № 16	Мурманская область, Кольский район <b>п. Тулома</b> ул. Ручьевая ,д.5	<b>3</b>
4	МДОУ детский сад № 38	Мурманская область, Кольский район <b>п. Молочный</b> ул. Молодежная , д.9	<b>5</b>
5.	МДОУ ЦРР детский сад № 46	Мурманская область, Кольский район <b>п. Молочный</b> ул. Молодежная 11	<b>2</b>
6.	МДОУ детский сад № 18	Мурманская область, Кольский район <b>п. Мурмаши</b> ул. Энергетиков 20	<b>5</b>
7.	МДОУ детский сад № 19	Мурманская область Кольский район <b>п. Мурмаши</b> ул. Тягунова, д. 1 а	<b>1</b>

8.	МДОУ детский сад № 10	Мурманская область Кольский район <b>п. Мурмаши</b> ул . Цесарская 2 а	<b>3</b>
9	МДОУ детский сад № 20	Мурманская область Кольский район <b>п. Мурмаши</b> ул. Кирова, д.11	<b>2</b>
10	МДОУ детский	Мурманская область Кольский	<b>1</b>



	сад № 9	район <b>п. Кильдинстрой</b> ул. Набережная 20	
11	МДОУ детский сад № 24	Мурманская область Кольский район <b>п. Верхнетуломский</b> ул. Лесная 4 а	<b>1</b>
12	МДОУ детский сад № 22	Мурманская область Кольский район <b>п. Междуречье</b> д.7 а	<b>1</b>
13	МДОУ детский сад № 100	Мурманская область Кольский район <b>ст. Кола</b> ул. Кривошеева д.7	<b>3</b>
14	МДОУ детский сад № 8	Мурманская область Кольский район <b>п. Шонгуй</b> ул. Комсомольская 22	<b>2</b>
15	Кольская ЦРБ	Мурманская область Кольский район <b>г. Кола</b> пр. Защитников Заполярья 11	<b>1</b>
16	Информационно-просветительский центр «Благовещение»	Мурманская область Кольский район <b>г. Кола</b> ул. Победы д.17	<b>1</b>
		<b>итого</b>	
<b>16</b>	<b>площадок</b>	<b>Кольский район Мурманской области</b>	<b>50 специалистов</b>

Приложение № 2

**Порядок оценки качества дистанционных услуг на портале  
«Растимдетейрф»**

Согласно утвержденной методике ( Министерство просвещения РФ от 20.12.2019г. № МР-130/02вн) оценка качества услуг, оказываемых специалистами – консультантами ( в большинстве случаев) должна осуществляется на федеральном портале информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетейрф».

Доступ на портал через личный кабинет предоставлен МБДОУ № 4 г. Кола, как муниципальному координационному консультационному центру Кольского района.

Руководитель дистанционной службы Казакова Ольга Викторовна, специалист МБДОУ № 4.

Порядок работы на портале следующий:

1. На e-mail: **701061@mail.ru** (Казаковой О.В.) специалист Службы (и любой специалист, в частности, педагоги-психологи Кольского района) после оказания услуги по консультированию и согласия получателя услуги участвовать в опросе предоставляет следующую информацию:

ФИО специалиста, место работы, должность, телефон\_

№ п/п	e-mail (адрес электронной почты) родителя, которому оказали услугу	Данные родителя, владельца адреса (ФИО, контактный телефон)	Дата проведения консультации

2. Запись в Журнале предварительного запроса на консультацию остается прежней.

3. Журнал учета проведенных консультаций заполняется в соответствии с выше приведенным Порядком. При оказании дистанционной услуги Анкета на бумажном носителе не заполняется.

После оказания услуги и согласия родителя на оценку услуги на портале , следует разъяснить ему, как это будет происходить.

Как только адрес получателя услуги из вашей таблицы будет размещен Ольгой Викторовной на портале, родителю на его почту придет сообщение со ссылкой на прохождение опроса. Опрос производится анонимно; при наличии замечаний или предложений со стороны получателя услуги, они будут направлены на э/адрес ДДОУ № 4.

В рамках мониторинга качества оказанных услуг считается доля общих положительных показателей и замечаний по Кольскому району; а далее по региону – Мурманской обл.

4. Ежемесячно, к 30 числу каждого месяца, специалист Службы предоставляет копию адресов получателей услуг, которые приняли участие в опросе на портале «Растимдетейрф».