

ПРИНЯТО  
Решением Общего собрания работников  
ГБДОУ детского сада № 106  
Невского района Санкт – Петербурга  
Протокол от 23.01.2023 г. № 2



УТВЕРЖДЕНО  
Приказом от 24.01.2023 г. № 10  
Заведующий  
ГБДОУ детского сада № 106  
Невского района Санкт – Петербурга  
Л.Г. Макеева

с учетом мнения Совета родителей  
ГБДОУ детского сада № 106  
Невского района Санкт – Петербурга  
Протокол от 20.01.2023 г. № 2

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О СЛУЖБЕ ПО ОКАЗАНИЮ 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**

**ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ДОШКОЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
ДЕТСКОГО САДА № 106 КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА  
НЕВСКОГО РАЙОНА САНКТ – ПЕТЕРБУРГА**

(ГБДОУ детский сад № 106 Невского района Санкт - Петербурга)

Санкт – Петербург  
2023

## **1. Общие положения**

1.1. Служба предназначена для 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 – родители) по вопросам обучения и воспитания ребенка.

1.2. Служба создается или ликвидируется приказом заведующего ГБДОУ № 106.

1.3. В состав Службы входят специалисты, административные и педагогические сотрудники ГБДОУ № 106. Возглавляет Службу заведующий ГБДОУ № 106. К работе Службы могут привлекаться сотрудники ЦППМС Невского района Санкт-Петербурга. При необходимости Служба может задействовать для своей работы любых специалистов.

1.4. Сотрудники Службы осуществляют совместную деятельность по психолого-педагогическому консультированию обучающихся в соответствии с их должностными инструкциями.

1.5. Сотрудники Службы организуют свою деятельность в соответствии с режимом работы, установленном в организации, правилами внутреннего распорядка.

1.6. В своей деятельности Служба руководствуется Гражданским кодексом РФ, Семейным кодексом РФ, Федеральным законом РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ, Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ, Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2005 г. №152-ФЗ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. №2300-1, подзаконными нормативными правовыми актами, принятыми на основании указанных выше федеральных законов, СанПиН 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи» утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.09.2020 №28, методическими рекомендациями по оказанию 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 (распоряжение Министерства Просвещения от 10 августа 2021 г. N P-183), государственными и муниципальными программами, методическими рекомендациями государственных и муниципальных органов власти, региональным и местным законодательством в области образования и социальной защиты, Уставом ГБДОУ № 106 и настоящим Положением.

1.7. Решения Службы носят рекомендательный характер.

1.8. Сотрудники Службы ведут журнал 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 для внутреннего пользования и для родителей (законных представителей).

## **2. Цель и содержание деятельности Службы**

2.1. Основная цель Службы – создание условий для повышения компетентности родителей детей в вопросах образования и воспитания.

2.2. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателем 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.

2.3. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения

родителей.

2.4. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

2.5. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой.

2.6. Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

2.7. 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.

2.8. Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении службы (очная консультация), оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация). Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги.

### 3.

#### Порядок оказания услуг

3.1. К получателям услуг относятся: родители (законные представители) детей, граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого- педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем вразвитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

3.2. Получатель услуг получает услуги по собственному запросу, организация не вправе навязывать получение услуги.

3.3. Получатель услуг обращается за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.

3.4. Получатель услуги проходит предварительную запись на очное консультирование путем заполнения анкеты на сайте ГБДОУ №128, телефонного звонка в ГБДОУ № 106 по графику консультирования специалистов или обращается на адрес электронной почты ГБДОУ № 106.

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

3.6. Служба обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу. Если в течение данного срока услуга не может быть оказана – служба информирует Получателя услуг и предлагает другие варианты получения услуг.

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

оказании Услуги.

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

3.9. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги служба подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению службы в пределах ее возможностей.

3.10. Консультация является разовой услугой. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

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

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

3.13. Осуществление записи хода консультации по инициативе службы либо консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

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

3.15. 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.

3.16. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (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.).

3.17. 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.

3.18. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, консультантом не осуществляется.

3.19. 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 службой.

#### **4.**

#### **Организация деятельности Службы**

4.1. Организация обеспечивает размещение документов, связанных с работой службы, а также контактных данных службы, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания услуг (при наличии) и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети Интернет при его наличии, либо обеспечивает создание такого сайта для размещения указанной информации.

4.2. Оказание 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.

4.3. Служба должна быть оснащена оборудованием для оказания услуг в дистанционной форме. Технические характеристики оборудования должны позволять обеспечивать видеосвязь с получателями услуги высокого качества. Служба должна иметь возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста службы.

4.4. Служба должна иметь простую систему предварительной записи для получения услуги, а также предоставлять техническую возможность получателю услуги оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги.