

Положение
о дистанционном оказании услуг психолого-педагогической, методической и
консультативной помощи родителям (законным представителям)
в МБДОУ «Детский сад №15»
муниципального образования Кандалакшский район

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует порядок использования дистанционных технологий для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) специалистами консультативного пункта «От диалога к сотрудничеству» МБДОУ «Детский сад №15» муниципального образования Кандалакшский район (далее – МБДОУ №15).

1.2. Правовыми основами использования дистанционных форм взаимодействия специалистов МБДОУ №15 и родителей/законных представителей являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации №2 от 09.01.2014 «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Закон Мурманской области от 28.06.2013 № 1649-01-ЗМО "Об образовании в Мурманской области";
- Приказ Министерства образования и науки Мурманской области, Министерства здравоохранения Мурманской области, Министерства социального развития Мурманской области от 24 ноября 2015 г. № 2092/547/589 «О создании системы ранней помощи детям с ограниченными возможностями здоровья в Мурманской области»;
- Устав МБДОУ №15,
- настоящее Положение и другие нормативно-правовые акты.

1.3. Дистанционное оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи специалистами консультативного пункта МБДОУ «Детский сад №15» родителям (законным представителям) направлено на создание благоприятных условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3-х лет, преимущественно не посещающих дошкольные образовательные организации, в вопросах образования и воспитания путем дистанционного предоставления услуг психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям).

1.4. Дистанционное оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи осуществляют педагог-психолог, учителя-логопеды, старший воспитатель, воспитатели МБДОУ №15.

1.5. Дистанционная услуга по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) предоставляется специалистами консультативного пункта «От диалога к сотрудничеству» МБДОУ «Детский сад №15» на безвозмездной основе.

2. Цели и задачи дистанционного оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

2.1. Цель дистанционного оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи специалистами консультативного пункта МБДОУ «Детский сад №15» родителям (законным представителям) – повышение доступности услуг психолого-педагогической помощи родителям (законным представителям) с детьми дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3-х лет, преимущественно не посещающими дошкольные образовательные организации.

2.2. Задачи:

- Организация психолого-педагогического просвещения родителей (законных представителей) с использованием технологий дистанционного обучения, при котором общение происходит удаленно, посредством средств телекоммуникаций.

- Проведение консультирования (психолого-педагогического, логопедического, дефектологического) с целью создания необходимого информационного и мотивационного поля психолого-педагогической и коррекционной помощи, активного включения родителей ребенка в целенаправленный развивающий процесс.

- Разработка индивидуальных рекомендаций родителям (законным представителям) по оказанию детям возможной психолого-педагогической помощи и организации их специального обучения и воспитания в семье; формирование адекватных ожиданий относительно прогноза развития ребенка.

3. Порядок дистанционного оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

3.1. Основанием для дистанционного оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи является заявка клиента, полученная:

– через личное обращение на электронную почту МБДОУ №15 ya.mdou15@yandex.ru;

– через личное обращение по телефону: 8(81533) 9-28-02;

– через заполнение формы онлайн-записи на официальном сайте МБДОУ №15 в разделе «Консультативный пункт»:

<https://forms.yandex.ru/u/5f786d445869a563c9e46a9f/>;

– опосредованно, через специалистов МБДОУ №15.

3.1. Если заявка направлена по электронной почте или через заполнение формы онлайн-записи, то в течение 2-х рабочих дней после получения заявки специалист МБДОУ №15, ответственный за реализацию дистанционного оказания услуги, направляет на электронный адрес клиента, указанный в заявке, письмо с информированием о дате, времени, адресе аккаунта для осуществления онлайн консультирования.

3.2. В МБДОУ №15 реализуются следующие виды дистанционного консультирования:

– онлайн консультирование (режим видео-консультации, голосовые консультации, переписка в чате с помощью мессенджеров: Viber, Whatsapp, Telegram, социальных сетей).

– телефонное консультирование,

– консультирование по электронной почте.

По времени и срокам проведения дистанционные услуги могут быть:

– экстренные/единовременные;

– пролонгированные (сроки и регулярность определяются специалистом).

3.3. Право выбора вида, формы проведения консультирования и консультанта предоставляется получателям услуги. По инициативе получателя консультирование может быть проведено одновременно двумя или несколькими консультантами.

3.4. Онлайн консультирование проводится в индивидуальной или групповой форме.

При проведении группового онлайн консультирования используются платформы для проведения вебинаров в режиме видеоконференций средствами информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.5. Способ проведения онлайн консультирования определяет самостоятельно специалист.

3.6. В ходе онлайн консультирования по желанию клиента возможно переключение режимов аудио или видео работы.

4. Регламент предоставления дистанционной услуги

4.1 Специалист информирует клиента о дате, времени и способе предоставления дистанционной услуги (по электронной почте, по телефону, с помощью мессенджеров: Viber, Whatsapp, Telegram, социальных сетей). Средство для информирования клиента зависит от способа получения заявки на дистанционное консультирование.

4.2 В случае, если проведение групповой онлайн консультации инициирует консультативный пункт «От диалога к сотрудничеству», он информирует участников о проводимом мероприятии с использованием официальной страницы сообщества МБДОУ №15 в социальной сети ВКонтакте: <https://vk.com/public196187490>, официального сайта МБДОУ №15 <https://ds15-kandalak.murm.prosadiki.ru/> в сети Интернет, рассылки по электронной почте и других доступных источников.

4.3 За 30 минут до начала дистанционного консультирования специалист организует рабочее место, осуществляет проверку технического оборудования, исправность работы программы, посредством которой будет осуществляться дистанционное взаимодействие с получателем (получателями) услуги.

4.4 Если по техническим причинам организовать дистанционное консультирование не представляется возможным, специалист обязан доложить об этом непосредственному руководителю, объяснить причину. Если причина является уважительной, то руководитель разрешает специалисту определить другую дату проведения дистанционного консультирования. Специалист должен сообщить клиенту о переносе даты и времени дистанционного консультирования незамедлительно.

4.5 Консультирование проводится с соблюдением принципа конфиденциальности, на добровольной основе, длительность онлайн консультирования не более 60 минут.

4.6 По результатам консультации специалист дает клиенту рекомендации, а также договаривается о дате и времени следующего консультирования, если в нем есть необходимость, или договаривается о пролонгированных дистанционных консультациях посредством удобных клиенту способов связи (мессенджеров: Viber, Whatsapp, Telegram, социальных сетей).

Также по итогам проведения онлайн консультирования специалист может предоставить клиенту материалы, соответствующие тематике запроса: статьи, ссылки, нормативно-правовые документы.

4.7 После предоставления услуги индивидуального или группового консультирования получателем предлагается анкета обратной связи, в которой они оценивает качество полученной дистанционной услуги (<https://forms.yandex.ru/u/637c96cbf47e73029eb8b8ee/>).

4.8 Консультации по электронной почте осуществляется в виде переписки с родителями/законными представителями.

4.9 Руководитель регистрирует электронное обращение в журнале в день получения и адресует специалисту.

4.10 Специалист в течение 3 рабочих дней готовит ответное письмо и направляет его по электронному адресу, указанному в обращении с официальной почты Консультативного пункта.

4.11 Дистанционное консультирование может осуществляться специалистом, как в учреждении, так и с домашнего электронного устройства (при организации удаленной работы) в соответствии с утвержденным «Рабочим графиком».

4.12 Ответственными за качество предоставления дистанционной психологической, логопедической, дефектологической и социально-педагогической помощи родителям (законным представителям) являются педагогические работники Консультативного пункта.

4.13 Специалисты КП ведут учет обратившихся за консультациями в журнале учета записей на консультацию и в журнале учета консультаций.

4.14 Основаниями для отказа в предоставлении дистанционного консультирования являются:

- нахождение запрашиваемой услуги за рамками компетенции специалистов учреждения;
- неэтичное или агрессивное поведение клиента.

5. Техническое обеспечение дистанционной услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

5.1. Рабочее место для проведения индивидуального онлайн консультирования в Консультативном пункте МБДОУ №15 оборудуется персональным компьютером и компьютерной периферией (веб-камерой, микрофоном, аудиокolonками и (или) наушниками, принтером или МФУ).

5.2 Для проведения онлайн консультирования используются платформы для проведения вебинаров в режиме видеоконференций. Компьютер должен быть подключен к сети Интернет. На компьютере должно быть установлено определенное программное обеспечение для проведения дистанционного консультирования.

5.2.1 Для проведения телефонного консультирования необходимо наличие телефона.

5.2.2 Для оказания дистанционной услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по электронной почте необходимо иметь доступ к электронной почте.

5.3 Ответственность за техническое обеспечение работы оборудования для консультирования несет руководитель МБДОУ №15. Ответственность за сохранность оборудования, необходимого для онлайн – консультирования, несёт специалист, использующий оборудование для оказания дистанционной услуги.

6. Документация

6.1. Данные об оказании дистанционной услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи заносятся в журнал учёта консультаций Консультативного пункта.

6.2. Специалисты, работающие в данном режиме, ежемесячно к статистическому отчёту предоставляют скрин-шот проведённых консультаций.

7. Критерии эффективности дистанционного оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

7.1. Критерии эффективности дистанционного консультирования оцениваются через анкетирование родителей (<https://forms.yandex.ru/u/637c96cbf47e73029eb8b8ee/>).