

УТВЕРЖДЕНО

приказом заведующего

МБДОУ «Детский сад «Руслан»

Приказ № 272 от 31.08.2021 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
КОНСУЛЬТАТИВНОГО ПУНКТА
МБДОУ «Детский сад «Руслан»**

**муниципального бюджетного дошкольного
образовательного учреждения
«Детский сад «Руслан»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регламентирует деятельность консультационного центра (далее – КП) по оказанию методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям), имеющих детей от 0 до 7 лет, в том числе детей с особыми образовательными потребностями, а также семьям, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей и семьям, готовящимися стать родителями, на базе муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад «Руслан» (далее – Учреждение).

1.2. Положение о КП разработано в соответствии с п.3 ст. 64 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ, методическими рекомендациями по организации процесса оказания 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, утвержденными Распоряжением Министерства просвещения РФ от 01.03.2019 г. № Р-26, а также Уставом МБДОУ «Детский сад «Руслан».

1.3. Настоящее положение о КП определяет (регулирует) порядок обращения и получения услуг консультативной, психолого-педагогической, методической помощи для родителей, законных представителей детей от 0 до 18 лет, а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей и семьям, готовящимися стать родителями.

1.4. КП в своей деятельности руководствуется Гражданским кодексом РФ, Семейным кодексом РФ, Федеральным Законом РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.10.12г. №273-ФЗ, ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ» от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ, ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ, законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 21.06.2016 г. № 81, а также Уставом Учреждения.

1.5. Предоставление методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) осуществляется в рамках реализации федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования» на безвозмездной основе.

1.6. Информация о предоставлении методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) размещается на официальном сайте ДОУ и сайте консультативного пункта.

2. Цели и задачи КП

2.1. Целью деятельности КП является создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей.

2.2. Основными задачами КП МБДОУ «Детский сад «Руслан» являются:

- оказание консультативной помощи родителям и повышение их психолого-педагогической компетентности в вопросах воспитания, обучения и развития ребенка;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения,
- укрепление института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- информирование родителей (законных представителей) об учреждениях системы образования, которые оказывают квалифицированную помощь ребенку в соответствии с его индивидуальными особенностями.

3. Организация предоставления психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

3.1. КП создается на базе Учреждения на основании приказа руководителя Учреждения при наличии необходимых санитарно-гигиенических, противоэпидемических условий, соблюдении правил пожарной безопасности, кадрового обеспечения, необходимых программно-методических материалов.

3.2. Руководитель и специалисты КП утверждаются приказом руководителя Учреждения.

3.3. КП работает согласно графику работы, утвержденному приказом руководителя.

3.4. Режим работы специалистов КП определяется руководителем самостоятельно, исходя из режима работы Учреждения.

3.5. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист - консультант КП, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга оказывается как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

3.6. Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

3.7. Получатели услуг являются гражданами различных категорий:

- родители (законные представители) детей от 0 до 7 лет;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- семьи, готовящиеся стать родителями.

3.8. Граждане обращаются за услугой по мере возникновения необходимости.

3.9. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель услуги вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность и имеет право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года

3.10. Методическая, психолого-педагогическая и консультативная помощь осуществляется через следующие формы деятельности:

- обучение – информирование родителей (законных представителей), направленное на предотвращение возникающих семейных проблем и формирование педагогической культуры родителей (законных представителей) с целью объединения требований к ребенку в воспитании со стороны всех членов семьи, формирование положительных взаимоотношений в семье;

- консультирование – информирование родителей о физиологических и психологических особенностях развития ребёнка, основных направлениях воспитательных воздействий, преодолений кризисных ситуаций;

- мастер – классы, тренинги, практические семинары и т.п. для родителей (законных представителей).

3.11. Консультативный пункт не оказывает помощь непосредственно детям, и, в случае обращения именно за такой помощью, специалисты КП разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации. Получателем услуги являются именно родители и законные представители.

3.12. Учет обращений родителей (законных представителей) за получением методической, психолого-педагогической и консультативной помощи ведется в журнале учета обращений.

3.13. Специалисты КП ведут журнал регистрации оказанных услуг.

4. Порядок обращения и получения услуг

4.1. Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги в рамках проекта.

4.2. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, консультативный пункт

обеспечивает присмотр за ребенком в специально организованной зоне ожидания.

4.3. Консультирование родителей (законных представителей) может проводиться одним или несколькими консультантами одновременно по решению службы с согласия либо по инициативе получателя услуги

4.4. Для получения методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родители (законные представители) обращаются в образовательную организацию лично, по телефону, через Интернет – сайт ДООУ.

4.5. Помощь родителям (законным представителям) в Консультационном центре предоставляется на основании заполненного регистрационного листа обращения в консультативный пункт ДООУ, электронной регистрационной формы обращения на сайте КП, или обращения, направленного по электронной почте ДООУ.

4.6. Прием родителей осуществляется по предварительно составленному графику.

4.7. КП обеспечивает возможность выбора получателем услуги конкретного специалиста, оказывающего услугу. В случае, если оказание услуги данным конкретным специалистом в течение короткого срока невозможно, но при этом имеется возможность в короткий срок получить услугу у другого специалиста, такая ситуация не рассматривается как превышение времени ожидания оказания услуги.

4.8. В случае, если запрос получателя консультации находится вне компетентности специалистов ДООУ и выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанных 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 предоставляют контактную информацию соответствующих служб, в которые можно обратиться за помощью.

4.9. КП обеспечивает возможность предоставления записи к любому специалисту в 10 – дневный период.

4.10. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается.

4.11. Максимальное время ожидания в «очереди» на получение услуги не более 10 минут.

4.12. По итогам оказания каждой услуги получателю предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанной организацией анкеты или электронной оценки качества предоставляемых услуг на сайте ДООУ.

5. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

5.1. Видами услуг признаются:

- очная консультация;

- выездная консультация;
- дистанционная консультация.

5.1.1. Очная консультация предполагает оказание консультации в оборудованном помещении, включающее зону ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди, зону консультирования и зону ожидания для детей получателей услуги.

5.1.2. Выездная консультация – консультация по месту жительства получателей услуг (проживающих на территории города Воронеж) или в выделенном для проведения консультации помещении. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению консультационного центра (граждане пенсионного возраста, инвалиды первой или второй групп, граждане, имеющие ребенка-инвалида первой или второй групп)

5.1.3. Дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения.

Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист КП должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны КП, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов с момента начала первоначальной консультации. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, специалист КП ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок с момента начала первоначальной консультации.

5.2. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации КП).

6. Кадровое обеспечение оказания услуг

6.1. Услуги оказываются специалистами КП, которые отвечают квалификационным требованиям по должностям второго, третьего, четвертого квалификационных уровней в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н. Квалификационные требования к специалистам службы фиксируются в должностных инструкциях или иных локальных нормативных актах учреждения.

6.2. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих консультационные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте КП с их согласия.

6.3. Педагогические работники КП, оказывающие консультативные услуги, проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в пять лет.

7. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

7.1. Для оказания 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 и гражданам, готовящимся стать родителями, в ДООУ предоставлены следующие помещения:

- помещения для оказания услуг (зона консультирования).

Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту КП.

Помещение должно быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги и позволяющее консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

- зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди;

- зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении для оказания услуги (зоне консультирования) осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

7.2. Для оказания услуг в дистанционной форме в организации предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста учреждения.

8. Контроль за деятельностью КП

8.1. Текущий контроль соблюдения и исполнения настоящего Положения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем ДООУ в виде оперативного контроля (по конкретному обращению заявителя, либо другого заинтересованного лица) и итогового контроля (на отчетную дату, по итогам года и др.)

Внешний контроль за предоставлением методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) осуществляется муниципальными, региональными и федеральными органами, осуществляющими управление в сфере образования в форме проведения мониторинга основных показателей работы

ДОУ по предоставлению методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.

8.2. Ответственность за работу КП несет руководитель ДОУ.

9. Делопроизводство КП

Основной документацией, регулирующей деятельность КП является:

- Положение о КП;
- приказ об открытии КП;

регистрационный лист обращений в консультативный пункт, анкета об удовлетворенности качеством предоставления услуги консультативного , или электронная регистрационная форма обращения на сайте ДОУ , электронная оценка качества предоставляемых услуг на сайте ДОУ.

– электронный журнал регистрации обращений родителей (законных представителей) в КП ;

– журнал регистрации оказанных услуг .

– график работы специалистов КП;

– план мероприятий КП;

– иные документы, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.