



«УТВЕРЖДАЮ»
Зав. МАДОУ МО Динской
район «Детский сад № 66»
Т.Н. Горпинченко Т.Н. Горпинченко

Положение
о деятельности консультационного центра,
оказывающего психолого-педагогическую,
методическую и консультативную помощь
родителям (законным представителям) детей в
возрасте от 2 месяцев до 8 лет,
а также гражданам, желающим принять на
воспитание в свои семьи детей, оставшихся без
попечения родителей.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение регламентирует деятельность консультационного центра для родителей (законных представителей) детей в возрасте от 2 месяцев до 8 лет, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, (далее – Положение) и определяет порядок предоставления им методической, психолого-педагогической и консультативной помощи в рамках регионального проекта «Современная школа» в консультационном центре на базе МАДОУ МО Динской район «Детский сад № 66».

1.2. Консультационный центр не является самостоятельной организацией и представляет собой необособленное структурное подразделение, объединение специалистов ДОУ, организуемое для комплексной поддержки семей.

1.3. Деятельность консультативного центра осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Конвенцией ООН о правах ребенка;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24 июля 1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О защите персональных данных» в ред. От 02 июля 2021 года № 331-ФЗ;
- Федеральным законом от 24 ноября 1995 года № 124-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»;
- Приказом Министерства образования и науки РФ от 17 октября 2013 года № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;
- Письмом Минпросвещения России от 2 декабря 2021 года № ДГ-2247/07 «Методические рекомендации 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, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2021г.
- Письмом Минобрнауки России от 31 января 2008 года № 03-133

«О внедрении различных моделей обеспечения равных стартовых возможностей получения общего образования для детей из разных социальных групп и слоёв населения»;

- Законом Краснодарского края от 16 июля 2013 года № 2770-КЗ «Об образовании в Краснодарском крае».

1.4. Плата за услуги консультационного центра с родителей (законных представителей) а также с граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, не взимается и осуществляется на безвозмездной основе.

1.5. Основными получателями услуг являются:

- родители (законные представители) детей в возрасте от 2 месяцев до 8 лет, обеспечивающие получение детьми образования на любом этапе (дошкольном или общем) в форме семейного образования;
- родители (законные представители) детей в возрасте от 2 месяцев до 8 лет, не получающие услуги образования в образовательной организации;
- родители (законные представители), нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии и социализации;
- родители (законные представители) с ограниченными возможностями здоровья;
- граждане, желающие принять (или принявшие) на воспитание в свою семью ребёнка, оставшегося без попечения родителей.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА

2.1. Целью создания консультационного центра является повышение доступности и качества образования через развитие вариативных форм дошкольного и общего образования и совершенствование психолого-педагогической, методической, консультативной и других видов помощи родителям (законным представителям) детей в возрасте от двух месяцев до 8 лет, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. Основными задачами консультационного центра является создание условий для:

- повышения компетентности родителей (законных представителей), а также граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребёнка, оставшегося без попечения родителей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации, в том числе для обеспечения равных стартовых возможностей при поступлении в общеобразовательные организации;
- получения информации о собственных правах и правах ребёнка в сфере образования;
- получения индивидуальных рекомендаций по оказанию возможной методической, психолого-педагогической и консультативной помощи, по организации специального обучения и воспитания в семье;

- обеспечения непрерывности и преемственности педагогического взаимодействия между семьёй и образовательной организацией;
- определение перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- пропаганды позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- повышения квалификации педагогических работников по вопросам развития родительской компетентности.

3. СОДЕРЖАНИЕ И ОСНОВНЫЕ ФОРМЫ РАБОТЫ КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА.

3.1. Консультационный центр оказывает услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей в возрасте от 2 месяцев до 8 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей по вопросам развития и образования (обучения и воспитания) ребёнка.

3.2. Консультационный центр не оказывает помощь детям. В случае, если запрос получателя услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребёнку, то специалист центра разъясняет порядок и условия оказания необходимой помощи ребёнку и (или) рекомендует обратиться в соответствующие органы и организации.

3.3. Консультационный центр с целью выявления индивидуальных запросов получателей услуг, имеет право на проведение индивидуальных или групповых форм взаимодействия с родителями, законными представителями детей, а также гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в виде семинаров, лекций, тренингов, мастер-классов, круглых столов, тестов и т.д.

3.4. Каждая услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального содержательного консультирования по вопросам, указанным в п. 3.1. данного Положения. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая, консультативная помощь), её формат и продолжительность определяются при обращении за получением услуги, исходя из потребностей её получателя.

3.5. Услуга может быть оказана в форме очной или дистанционной консультации.

Очная консультация оказывается в помещении, соответствующем действующим нормам СанПин и требованиям обеспечения конфиденциальности, имеющем необходимую мебель и оборудование с возможностью выхода в Интернет, отправки писем через электронную почту.

Для получателей услуги, ожидающих свою очередь на консультацию имеется зона ожидания, кроме того оборудована зона для детей получателей услуги, оснащенная игрушками для детей разного возраста.

Дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи или электронных сервисов, удобных получателю услуги, в том числе с возможностью видеосвязи.

3.6. Для получения консультации предусмотрена предварительная запись различными способами (телефон, сайт, соцсети, электронная почта, личное обращение).

3.6.1. Родитель (законный представитель), желающий получить консультацию, обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи или непосредственно в момент консультирования. Запись обращения и факт оказания услуги фиксируется в журнале специалиста, проводящего консультацию (**Приложение №1**).

3.7. Консультирование родителей (законных представителей) а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, осуществляется по вопросам, непосредственно связанным с образовательной деятельностью. В случае если запрос лежит вне образовательной сферы или вне профессиональной компетенции специалиста, консультант информирует об этом получателя услуги, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

Информация о значимых органах и организациях размещается в сети Интернет на сайте ДОУ.

3.8. В ходе консультации специалист центра оказывает информационную помощь родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, обратившимся с запросом, но не выполняющим за них те или иные виды действий (например, не заполняет документы, но может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведёт переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых можно получить запрашиваемую информацию. Запись на электронные носители получателя информации не осуществляется. По итогам оказания услуг, а также при очной форме консультирования специалист не готовит письменный ответ на обращение, услуга предоставляется в устной форме.

3.9. Получатель услуги вправе осуществлять аудио, либо видеозапись непосредственно в момент консультации, при условии предварительного

уведомления об осуществлении записи, ведении записи открыто и таким образом, который не затрудняет оказание услуги. Консультационный центр не предоставляет необходимое оборудование для этого.

Специалист Консультационного центра не имеет права без письменного согласия получателя услуг осуществлять аудио или видеозапись.

3.10. Родитель (законный представитель), а также гражданин, желающий принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого такого нового обращения учитывается как отдельная услуга. Тем самым реализуется право получателя на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.

Допускается оказание услуги её получателю непосредственно в момент обращения в Консультационный центр.

3.11. В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу, услуга засчитывается в количестве одной.

3.12. У получателя услуги есть возможность выбора времени проведения консультации, как в рабочее, так и в нерабочее время, по согласованию со специалистом.

3.13. У получателя услуги есть право выбора консультанта, он имеет возможность обратиться с запросом к конкретному специалисту. Для этого в публичном доступе размещается информация о специалистах Консультационного центра на стендах в помещениях МАДОУ МО Динской район «Детский сад №66», а также на сайте организации. В случае если получатель услуги, не указал конкретного специалиста, то администратор/диспетчер Консультационного центра имеет право самостоятельно определить специалиста, наиболее компетентного в той области, в которой находится запрос родителя (законного представителя) а также гражданина, желающего принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

3.14. После проведения консультации родителю (законному представителю), а также гражданину, желающему принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, предоставляется возможность оценить её качество, заполнив анкету с помощью электронной оценки качества услуг на сайте Института развития образования Краснодарского края – <http://okc.iro23.ru/>.

3.15. В случае, если консультацию не удалось оказать или завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Консультационного центра, последний обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает повторную возможность оказания консультации в удобное для получателя услуги время, в срок не позднее 48 часов. В случае, если

консультацию не удалось оказать или завершить по причине технических проблем со стороны получателя услуги, специалист ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного проведения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели, при этом услуга не засчитывается повторно.

3.16. Информирование потенциальных получателей услуг о возможности получения помощи в Консультационном центре, указанной в пункте 1.1. Положения, осуществляется через сеть Интернет (социальные сети, мессенджеры, сайт), а также посредством брошюр, листовок и размещения информации на тематическом стенде на территории ДОУ.

4. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА.

4.1. Заведующий ДОУ издаёт приказ об организации Консультационного центра, разрабатывает и утверждает необходимые локальные акты (Положение о Консультационном центре, приказ об открытии, график работы, план работы и др.).

4.2. Общее руководство, контроль, материальное обеспечение работы консультационного центра возлагается на заведующего ДОУ, который приказом назначает ответственного за работу Консультационного центра, определяет специалистов, входящих в его состав для оказания методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от двух месяцев до восьми лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

4.3. Ответственный за работу Консультационного центра:

- ведёт Журнал учёта оказанных услуг в Консультационном центре;
- совместно с другими специалистами определяет формы работы по предоставлению помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- курирует информационное сопровождение организации мероприятий;
- осуществляет размещение на официальном сайте ДОУ информацию о Консультационном центре, режиме его работы, перечне специалистов и других дополнительных сведений при необходимости.

4.4. Диспетчер Консультационного центра:

- принимает звонки, электронные письма, запросы от желающих получить консультацию родителей (законных представителей), а также от граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.;
- распределяет запросы в соответствии с содержанием для подготовки консультаций специалистами и определяет сроки их исполнения;
- осуществляет публикации в социальных сетях.

4.5. Организация помощи родителям (законным представителям), а

также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в Консультационном центре строится на основе интеграции деятельности специалистов, привлеченных к работе, исходя из кадрового состава ДООУ. Каждый специалист ведёт свой журнал консультаций, где регистрирует обращения родителей (законных представителей), а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

4.6. Непосредственно консультативную помощь в консультационном центре могут оказывать следующие специалисты:

- педагог-психолог (проводит консультации по вопросам психического развития детей дошкольного возраста, психологических аспектов родительно-детских отношений);
- воспитатель (оказывает информационную поддержку по вопросам воспитания и обучения дошкольников);
- учитель-логопед (проводит консультации по речевому развитию);
- учитель-дефектолог (проконсультирует в вопросах формирования мотивации к обучению, привития социальных и бытовых навыков).

К работе в консультационном центре также могут привлекаться инструктор по физической культуре, музыкальный руководитель, социальный педагог, старшая медицинская сестра.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

5.1. Специалисты Консультационного центра имеют право:

- вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию оказания консультативных услуг;
- получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы; участвовать в семинарах, совещаниях и других мероприятиях организации при обсуждении вопросов, относящихся к предмету деятельности, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями;
- пользоваться правами, установленными трудовым законодательством РФ и локальными нормативными актами;
- пользоваться услугами связи, в том числе сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей.

5.2. Специалисты Консультационного центра обязаны:

- своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативно-правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами выполнять возложенные задачи;
- соблюдать конфиденциальность и сохранность персональных данных в рамках профессиональной деятельности;
- использовать информацию о получателях услуг в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленных законодательством Российской Федерации;

- своевременно рассматривать обращения граждан по оказанию консультационных услуг (в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Консультационный центр);
- предоставлять достоверную информацию, отчётные и статистические данные ответственным лицам;
- нести ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей.

5.3. Родители (законные исполнители), а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, имеют право:

- на получение квалифицированной консультативной помощи по вопросам воспитания, психофизического развития детей, их индивидуальных возможностей на безвозмездной основе;
- на высказывание собственного мнения и обмен опытом воспитания детей со специалистом Консультационного центра;
- на высказывание пожеланий на тему консультаций;
- на оценку качества оказанных услуг.

5.4. Консультационный центр образовательной организации имеет право на:

- внесение корректировок в план работы Консультационного центра с учетом интересов и потребностей родителей (законных представителей), а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.;
- на предоставление квалифицированной консультативной и практической помощи родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.;
- на прекращение деятельности Консультационного центра в связи с отсутствием социального заказа на данную услугу.

6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ.

6.1. Каждый обратившийся с запросом родитель (законный представитель) а также гражданин, желающий принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, имеет право на бесплатное получение услуги в рамках Консультационного центра.

6.2. Основанием для получения консультации является обращение родителей (законных представителей) детей в возрасте от 2 месяцев до 8 лет, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в Консультационный центр, лично посетив его, либо в случае дистанционного общения, связавшийся по телефону, а так же с помощью электронных сервисов, в процессе которого устанавливается и конкретизируется запрос, который фиксируется в журнале учёта обращений.

6.2.1. Письменное обращение может осуществляться заявителем лично, направлено почтовым отправлением или передано в электронном виде с указанием телефона или электронной почты.

6.2.2. Устное обращение подразумевает посещение Консультационного центра или использование телефонной связи.

6.2.3. Электронная заявка подразумевает подачу запроса в соответствии с электронной формой, размещённой на сайте ДОУ.

6.3. Заявитель в устной форме по телефонной (мобильной) связи при личном обращении, через сайт, по электронной почте или другими возможными способами связи проходит обязательную регистрацию. Все обращения (запросы, заявления) регистрируются в журнале учёта обращений.

6.4. Сотрудником, ответственным за выполнение процедуры регистрации заявлений (диспетчером Консультационного центра) в различной форме (дистанционно, лично устно или письменно), регистрируется обращение получателя услуги в журнале учёта обращений с отметкой специалиста, ответственного за каждую конкретную консультацию и сроках её исполнения. Результатом процедуры является регистрация заявления и направление его специалисту, который её осуществит.

6.5. Непосредственное осуществление консультирования в различных формах, фиксируется в журнале консультаций специалиста, осуществившего консультацию (**Приложение 2**).

6.6. В случае если ответ на запрос требует длительной подготовки и (или) участия нескольких специалистов, на подготовку отводится время до 10 рабочих дней. По истечении данного срока до родителя в любой форме (письменно, устно, по телефону) доводится информация о дате, времени и месте проведения консультации.

6.7. Не подлежат рассмотрению запросы, поданные в электронном виде, если в них используются нецензурные или оскорбительные выражения или угрозы в адрес специалистов Консультационного центра, а так же если в них не содержатся адреса обратной связи.

7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЩИТЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ.

7.1. При оказании услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных (Федеральный закон от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» в ред. от 02.07.2021г. №331-ФЗ).

7.2. Информация, полученная специалистом в ходе консультации и (или) Консультационным центром в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение

такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых договорах и иных документах ДОУ.

7.3. Для получения консультации заявители вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае в журнале учёта указываются только те данные, которые сообщил получатель услуги (с занесением отметки «Анонимно» в незаполненных графах). Персональные данные собираются, обезличиваются и вносятся в утверждённые для общего пользования регистрационные и отчётные документы Консультационного центра, при этом организуется служебное (не для общего пользования) хранение.

7.4. В рамках соблюдения законодательства Российской Федерации в сфере защиты персональных данных получателей услуг, разработана политика в области обработки персональных данных и конфиденциальности, с которой можно ознакомиться на информационном ресурсе ДОУ.

8. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ.

8.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Положения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

8.2. Внутренний контроль проводится руководителем ДОУ и ответственным за работу Консультационного центра старшим воспитателем в виде оперативного контроля (по конкретному обращению заявителя, либо другого заинтересованного лица) и итогового контроля (на отчётную дату, по итогам года и др.).

8.3. Внешний контроль за предоставлением методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи осуществляется муниципальными и региональными органами, осуществляющими управление в сфере образования, в следующих формах:

- проведение мониторинга основных показателей работы организации по предоставлению методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи;
- анализ обращений и жалоб граждан, поступающих в муниципальные и региональные органы региона, осуществляющие управление в сфере образования, в части предоставления методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи.

30. Ответственность за работу консультационного центра несёт руководитель ДОУ.