



ПОЛОЖЕНИЕ
О КОНСУЛЬТАЦИОННОМ ЦЕНТРЕ
муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения детский сад комбинированного вида №11
МО Усть-Лабинский район

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регламентирует деятельность консультационного центра, оказывающего методическую, психолого-педагогическую и консультационную помощь без взимания платы, родителям (законным представителям) детей в возрасте от 2 месяцев до 8 лет, не посещающих и посещающих дошкольные образовательные учреждения, в том числе, получающих дошкольное образование в форме семейного образования (далее — Центр) на базе МБДОУ №11

1.2. Центр в своей деятельности руководствуется:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Конституцией Российской Федерации (ст.43);
- Семейным кодексом Российской Федерации (ст.“);
- Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- Федеральным законом от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации, (ст. 17 пл, ст.64 п.3) с изменениями от 02.07.2021 г.;
- Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-03;
- Указом Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240
- «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027гг.»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- о Распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;
- Приказом Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 450 «О введении в действие Инструкции по

делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»;

• Письмом Минпросвещения России от 31 января 2020 г. № МР-88Ю7 «О методике оценки качества» (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи); о Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»; о Настоящим положением и другими нормативными актами по вопросам образования, социальной защиты прав и интересов детей, а также Уставом МБДОУ №11

1.3. Положение определяет цели и задачи деятельности центра, а также порядок создания и организации его деятельности.

1.4. Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее — Услуга) — это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

1.5. Получатель Услуги — это родитель (законный представитель) ребенка от 2 месяцев до 8 лет не посещающих и посещающих дошкольные образовательные организации, в том числе получающих дошкольное образование в форме семейного воспитания и имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

1.6. Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее Служба) некоммерческая организация (далее Организация)/структурное подразделение Организации, оказывающие Услуги получателям Услуги.

1. Порядок создания, цели и задачи Центра

1.1. Центр является внутренним структурным подразделением МБДОУ №11 (далее — детский сад) и создается и прекращает свою работу на основании приказа заведующего детским садом и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации. Работа центра организуется на основании настоящего положения, графика и плана работы на учебный год.

1.2. Услуги Центра предоставляются родителям (законных представителей) и детей в возрасте от 2 месяцев до 8 лет с целью:

- обеспечения повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; о получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; о планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании,

развитии и обучении ребенка вопросов; о популяризации деятельности образовательной организации.

1.3. Для достижения цели деятельности Центр осуществляет выполнение следующих задач:

- оказание помощи родителям (законным представителям) и их детям для обеспечения равных стартовых возможностей при поступлении в общеобразовательные организации;

- оказание консультативной помощи родителям (законным представителям) по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей дошкольного возраста;

- разработка индивидуальных рекомендаций по оказанию детям возможной методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи.

3. Порядок организации Услуг

3.1. Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений

3.2. Оказание помощи Центра осуществляется Службой.

3.3. Непосредственное руководство Службой осуществляет заведующий МБДОУ №11, права и обязанности которого определяются трудовым договором, квалификационными требованиями и настоящим Положением.

3.4. Организация методической, психолого-педагогической и консультационной помощи родителям (законным представителям) в Центре строится на основе интеграции деятельности специалистов: старшего воспитателя; педагога-психолога; учителей-логопедов;

3.5. Модели и форматы оказания Услуг обеспечивают следующее:

- безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуги;

- наличие возможности организации присмотра за ребенком на время очного получения Услуги в очном формате;

- удовлетворение запроса получателей Услуги на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

3.6. Услуга представляет собой разовую помощь в форме диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

3.7. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-

педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

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

3.9. Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь. (Приложение №3)

3.10. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

3.11. Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи);

формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

3.12. Служба не оказывает помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка — его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

3.13. Услуга может быть оказана:

- очно (очная консультация) в помещении Службы, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Службы (выездная очная консультация);
- дистанционно (дистанционная консультация) с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги;
- в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса /анкетирования/ тестирования.

3.14. При обращении за получением Услуги родители (законные представители), вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов. (Приложение № 2)

3.15. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично, в специальную электронную форму консультационного центра) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала (Приложение №1).

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

3.17. Организация обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

3.18. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

3.19. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

3.20. 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.

3.21. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4. По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.

3.22. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется, если иное не установлено Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией. Осуществление аудио/видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе службы либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие. Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Службы / консультанта.

3.23. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

3.24. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений). Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Службой в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах Организации.

3.25. Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

3.26. Заведующий МБДОУ №11 издает приказ об организации Консультационного центра, разрабатывает и утверждает необходимые локальные акты (Положение, приказ об открытии, график работы, план работы и др.)

4. Кадровое обеспечение оказания Услуг

4.1. Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к консультантам:

- любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера) в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н;

- должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. № 514н;

5. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания Услуг

5.1. Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, Службы оборудуют компьютерным и иным оборудованием и программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и телефонной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуг) помещения для работы консультантов.

5.2. В Службе могут быть организованы условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним (при необходимости), если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить Услугу очно без присутствия ребенка.

5.3. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, Службой обеспечиваются условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

5.4. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Служба обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.6. Могут быть также подготовлены и оформлены в полиграфии раздаточные материалы с информацией для потенциальных получателей Услуг.

5.7. Широкое информирование потенциальных получателей услуг с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов может повысить эффективность работы Служб.

6. Конфиденциальность персональных данных и требования к защите персональных данных.

6.1. 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 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» в ред. от 02.07.2021 № 331-ФЗ).

6.2. 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. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).

6.3. Информация, полученная специалистом в ходе оказания Услуги и (или) 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 ДОС).

6.4. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы под определенным кодом. При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

6.5. При обработке персональных данных в информационных системах устанавливается уровень защищенности персональных данных в соответствии со статьей 19 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»

6.6. В рамках соблюдения законодательства Российской Федерации в сфере защиты персональных данных получателей Услуг, Центром разработана политика в области обработки персональных данных и конфиденциальности, с которой можно ознакомиться на информационном ресурсе Центра.

7. Права и обязанности участников деятельности Центра

7.1. Права, социальные гарантии и обязанности каждого участника определяются законодательством РФ, Уставом МБДОУ №11 трудовым договором, определяющим функциональные обязанности и квалификационные характеристики педагогических работников, договором с родителями (законными представителями).

7.2. Родители (законные представители) имеют право:

о бесплатно получать индивидуальную консультативную поддержку;
о получать индивидуальную консультацию по заявленной проблеме воспитания и развития ребёнка-дошкольника; о знакомиться с педагогической литературой по интересующей проблеме.

7.3. Родители (законные представители) обязаны:

о соблюдать требования МБДОУ №11, не противоречащие Уставу и данному Положению; получать консультации в соответствии с режимом работы Центра.

7.4. Специалисты ДОО, консультирующие в Центре имеют право:

о оказывать консультативную поддержку родителям (законным представителям) и их детям; о принимать участие в определении режима функционирования и тематики организованных мероприятий Центра.

7.5. Специалисты ДОО, консультирующие в Центре обязаны:

о обеспечить консультативную поддержку родителям (законным представителям) и их детям в рамках установленного режима; о

своевременно и качественно готовиться к мероприятиям в рамках режима Центра; о соблюдать режим функционирования Центра.

8. Финансирование и имущество Центра

8.1. Финансовое обеспечение деятельности Центра осуществляется в установленном законодательством Российской Федерации порядке. Основными источниками финансирования являются: - гранты из федерального бюджета в форме субсидий; - внебюджетные средства дошкольной организации; - добровольные пожертвования физических и (или) юридических лиц, в том числе иностранных граждан и (или) иностранных юридических лиц.

8.2. За центром в целях обеспечения его деятельности закрепляются территория, помещения, оборудование, инвентарь и иное имущество потребительского назначения.

9. Заключительное положение

9.1. В настоящее Положение по мере необходимости могут вноситься изменения и дополнения.

9.2. Срок действия настоящего Положения устанавливается на время функционирования Центра, либо до принятия нового Положения.

Приложение №1 к
положению о

консультационном центре

Форма Журнала учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей в возрасте от 2 месяцев до 8 лет, не посещающих и посещающих дошкольные образовательные учреждения, в том числе, получающих дошкольное образование в форме семейного образования.

| п/п | Дата и время записи на оказание Услуги | Дата и время оказания Услуги | Тематика оказания Услуги (консультации) | Фамилия Имя Отчество (при наличии)получателя Услуги (при наличии сведений) | e-mail получателя Услуги или идентификатор в социальных сетях, или телефон (при наличии сведений) | Возраст ребенка | Фамилия ИО. консультанта | Результат оказания Услуги | Формат оказания Услуги (дистанционная, очная) |
|-----|--|------------------------------|---|--|---|-----------------|--------------------------|---------------------------|---|
|-----|--|------------------------------|---|--|---|-----------------|--------------------------|---------------------------|---|

Приложение №2 к положению
консультационном центре о

Форма заявки (обращения)

| | |
|---|--|
| Ф.И.О. родителя (законного представителя) | |
| е-mail получателя Услуги или идентификатор в социальных сетях, телефон для обратной связи | |
| Возраст ребёнка | |
| Суть вопроса (описание проблемы) | |
| Формат оказания Услуги (дистанционная, очная) | |
| Специалист по данному вопросу | |

Приложение №3 к положению о
консультационном центре

Форма отзыва

1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставленных Услуг в
Консультационном центре ? да Нет
Затрудняюсь ответить
2. Необходимо ли повторное обращение к нашим
консультантам? да Нет
Затрудняюсь ответить
3. Будете ли рекомендовать посетить Консультационный центр другим
родителям? да Нет
Затрудняюсь ответить
3. Ваши пожелания и предложения