

СОГЛАСОВАНО

Председатель ПК

_____ К.В. Николук

« ____ » _____ 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заведующая МБДОУ детский сад
комбинированного вида № 7 «Улыбка»

_____ Н.Н. Сovenko

« ____ » _____ 2023 г.

**Положение
о консультационном центре «Вместе»
для родителей
(законных представителей)
на базе МБДОУ
детский сад №7 «Улыбка»**



I. Общие положения

- 1.1. Настоящее положение определяет (регулирует) деятельность консультативного центра «Вместе» для родителей (законных представителей) детей дошкольного возраста, а также граждан, желающих принять на воспитании в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей. Определяет порядок предоставления методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи по вопросам воспитания и обучения ребёнка без взимания платы в консультационном центре «Вместе», организованном на базе МБДОУ детский сад №7 «Улыбка» муниципального образования город Новороссийск (далее по тексту Консультационный центр/Центр).
- 1.2. Консультационный центр не является самостоятельной организацией и представляет собой объединение специалистов ДОУ, организуемое для комплексной поддержки семей.
- 1.3. Консультационный центр создается для родителей (законных представителей) детей в возрасте от 2 месяцев до 7 лет с целью:
 - обеспечения единства семейного и общественного воспитания;
 - формирования родительской компетентности и оказания семье психолого-педагогической помощи, поддержки всестороннего развития личности детей;
 - создание комплексной системы педагогического сопровождения развития ребенка раннего и дошкольного возраста;
 - популяризация деятельности ДОУ.
- 1.4. Основными задачами предоставления методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи являются:
 - Оказание помощи родителям (законным представителям) 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;
 - Оказание содействия в социализации детей дошкольного возраста;
 - Своевременное диагностирование проблем в развитии у детей дошкольного возраста с целью оказания им коррекционной, психологической и педагогической помощи;
 - Разработка индивидуальных рекомендаций родителям (законным представителям) по оказанию детям возможной методической, психолого-педагогической и консультативной помощи.
- 1.5. Консультационный центр в своей деятельности руководствуется:
 - Конвенцией ООН о правах ребенка;
 - Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
 - Семейным кодексом Российской Федерации от 29 декабря 1995 года № 223-ФЗ;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
 - Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 № 152-ФЗ
 - Стратегия развития воспитания в РФ на период до 2025 года;
 - Постановление Правительства РФ от 27.10.2016 №1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
 - Распоряжения Министерства Просвещения РФ от 10.08.2021 г. № Р-183 «Об утверждении методических рекомендаций по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей»;
 - Письмом министерства образования, науки и молодежной политики Краснодарского края от 19.05.2016 года № 47-8392/16-11 «Об открытии консультационных центров»;
 - Приказ муниципального учреждения управления образования администрации муниципального образования город Новороссийск №927 от 02.08.2016;
 - Приказ МБДОУ д/с №7 от 23.08.2016 г. №177 «О создании консультационного центра на базе детского сада»;
 - Приказ МБДОУ д/с №7 от 01.09.2023 г. № 79 «Об утверждении состава консультационного центра»;
 - Уставом МБДОУ д/с №7 «Улыбка» МО Новороссийска.
- 1.6. Консультационный Центр по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, создан в рамках реализации плана мероприятий федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол №16 от 24.12.2018).
- 1.7. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются:
- родители (законные представители) детей дошкольного возраста по вопросам дошкольного образования;
 - родители (законные представители) детей дошкольного возраста, находящиеся на семейном обучении, по вопросам организации их обучения;
 - родители (законные представители) детей, имеющие различные проблемы в поведении, развитии, социализации, и нуждающихся в помощи при их воспитании;

- граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.8. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется специалистами Консультационного центра «Вместе» в соответствии с их запросами, независимо от места проживания.

1.9. Консультационный центр организует информационно разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме. Необходимая информация размещается на:

- сайте МБДОУ д/с №7 «Улыбка»;
- на сайте консультационного центра «Вместе»;
- в социальных сетях;
- на информационных стендах а помещениях организаций-партнеров.

1.10. Получатель услуг имеет возможность заранее записаться на получение консультации следующим образом:

- по телефону, указанному на сайте;
- путём заполнения заявки, представленной на сайте и отправив ее на электронную почту центра;
- через сообщение на личный телефон Консультационного центра;
- личным обращением у дежурного специалиста Консультационного центра;

1.11. Возможностью записаться к любому специалисту в течение не более 7 дней. Запись к конкретному специалисту возможна в более длительный срок (до 14 дней).

1.12. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

1.13. Общее руководство, контроль, материальное обеспечение работы консультационного центра и определение режима его работы возлагается на заведующую МБДОУ детский сад №7 «Улыбка»

II. Организация деятельности Центра.

2.1. Консультационный Центр открывается на базе МБДОУ д/с №7 «Улыбка» МО г.Новороссийска приказом руководителя при наличии необходимых санитарно-гигиенических, противоэпидемических условий, соблюдения правил пожарной безопасности, кадрового обеспечения, необходимых программно-методических материалов.

2.2. Общее руководство работой Центра возлагается на руководителя Центра.

2.3. Заведующая издает приказ об организации Консультационного центра, разрабатывает и утверждает необходимые локальные акты (Положение о Консультационном центре, приказ об открытии, график работы, план работы и др.).

2.4. Приказом заведующей ДОУ назначается руководитель Консультационного центра, определяется состав специалистов Центра для

оказания методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям).

2.5. Управление и руководство организацией деятельности Консультационного Центра осуществляется в соответствии с настоящим положением.

2.6. Центр работает согласно графику работы, утверждённому приказом руководителя.

2.7. Руководитель ДОО организует работу Центра, в том числе:

- организует работу специалистов, обеспечивающих консультативную помощь в соответствии с графиком работы педагогов и специалистов;
- определяет функциональные обязанности специалистов консультативной помощи для родителей, законных представителей детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- осуществляет учет работы специалистов;
- осуществляет контроль за деятельностью специалистов по данному направлению;

2.8. Руководитель Консультационного центра:

- ведет Журнал учета обращений родителей (законных представителей), получающих помощь в консультационном центре в электронной форме;
- распределяет запросы в соответствии с содержанием для подготовки консультаций специалистами и определяет сроки их исполнения;
- совместно с другими специалистами определяет формы работы по предоставлению помощи родителям (законным представителям) детей;
- осуществляет курирование работы по разработке самостоятельного Интернет-ресурса Консультационного центра;
- осуществляет размещение на сайте Центра информацию о работе Центра, перечне специалистов и других дополнительных сведений при необходимости;
- назначает ответственных педагогов и специалистов за подготовку материалов консультирования.

2.9. Непосредственную работу с семьёй осуществляют специалисты Центра.

III. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

3.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы или дистанционная, которую оказывает квалифицированный специалист – консультант консультационного центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная и дистанционная 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.

3.2. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о органах и организациях, в которые можно обратиться.

3.3. Услуга оказывается одним специалистом. Оказание услуг одновременно двумя специалистами не допускается.

3.4. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

3.5. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых получатель услуги может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, представленной получателю консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант в праве осуществлять распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

3.6. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

3.7. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

3.8. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги консультационный центр подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению консультационного центра в пределах его возможностей.

3.9. Получатель вправе обратиться за услугой и выбрать время для консультации.

3.10. В конце получения услуги, обратившемуся предоставляется возможность оценить качество полученной услуги и оставить отзыв о работе Консультационного центра или конкретного специалиста. Родителю предлагается сделать это в удобное для себя время и заполнить анкету, которая придет ему на электронную почту или телефон в виде ссылки. Также у получателя имеется возможность написать свой отзыв на родительском форуме официальной страницы Консультационного центра.

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

4.1. Виды услуг:

- Очные и дистанционные (online): консультации (групповые, индивидуальные), мастер-классы и др.

4.2. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного программного обеспечения Skype, электронной почты) по согласованию с родителями (законными представителями).

4.3. Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. В ходе консультации специалист Консультационного центра должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны консультационного центра, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в рок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, Консультационный центр ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги.

4.4. Порядок организации оказания помощи включает в себя:

- беседу с родителями (законными представителями) в ходе личного приема, по телефону или переписки по средствам электронных сервисов (e-mail, Telegram – в случае дистанционного обращения), в процессе которой устанавливается проблема;

- занесение запросов в различной форме (по телефону, лично в устной или письменной форме) в журнал входящих обращений консультационный центр с отметкой руководителя об ответственных за исполнение запросов и сроках их исполнения (Приложение 1);

- непосредственное осуществление консультирования в различных формах, определённых руководителем Консультационного центра или родителями (законными представителями) в запросе, которое фиксируется в журнале консультации специалиста с указанием данных рекомендаций по заявленному вопросу (Приложение №2);

4.5. Если ответ на запрос требует длительной подготовки и участия нескольких специалистов, на подготовку отводится время, не более 5 рабочих дней. По истечении данного срока до родителей (законных представителей) в любой форме (письменно или по телефону) доводится информация о дате, времени и месте проведения консультации;

4.6. Не подлежат рассмотрению запросы, поданные в электронном виде, если:

- в их содержании используются нецензурные или оскорбительные выражения или угрозы в адрес специалистов Консультационного центра;
- в них не содержатся адреса обратной связи (домашний адрес, номер телефона и др. в зависимости от выбранной формы консультирования);

4.7. С целью оценки качества оказываемых услуг, проводится анкетирование родителей (законных представителей). Родитель (законный представитель) может оценивать качество услуг письменно, заполнив анкету (Приложение 3), оставить отзыв (Приложение №4) или заполнить электронную анкету на сайте.

V. Кадровое обеспечение оказания услуг.

5.1. услуги оказываются педагогическими работниками консультационного центра, которые отвечают квалификационным требованиям в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утверждёнными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н.

5.2. Консультативную помощь в Консультационном центре «Вместе» оказывают специалисты. Информацию о них можно получить на официальном сайте.

5.3. Специалисты консультационного центра оказывают консультационные услуги на основании заключенного гражданско-правового договора. При заключении гражданско-правового договора, специалист предоставляет соответствующие документы об образовании.

5.4. Педагогические работники Консультационного центра, оказывающие консультативные услуги, проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в 3 года.

VI. Материально-техническое обеспечение оказания услуг.

6.1. Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности. Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания, утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 №2.

6.2. Помещение 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.

6.3. Для оказания услуг в дистанционной форме в Консультационном центре 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.

6.4. Для записи на консультацию получателей услуг организуется работа единого телефона.

VII. Права и обязанности участников деятельности консультационного центра.

7.1. Права, социальные гарантии и обязанности каждого участника определяются законодательством РФ, Уставом, гражданско-правовым договором, определяющим функциональные обязанности и квалификационные характеристики педагогических работников.

7.2. Родители (законные представители) имеют право:

- бесплатно получать индивидуальную консультативную поддержку;
- получать индивидуальную консультацию по заявленной проблеме воспитания и развития ребёнка-дошкольника.

7.3. Родители (законные представители) обязаны соблюдать требования Консультационного центра, не противоречащие данному Положению.

VIII. Контроль за предоставлением методической, психолого-педагогической и консультативной помощи

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

8.2. Внутренний контроль проводится руководителем ДООУ в виде оперативного контроля (по конкретному обращению заявителя, либо другого заинтересованного лица);

8.3. Итоговый контроль (на отчётную дату, по итогам года и др.) – за предоставлением методической, психолого-педагогической и консультативной помощи осуществляется мониторингом основных показателей работы Консультационного центра.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1

Журнал входящих обращений

№ п/п	Дата обращения	Форма обращения	ФИО родителя	Телефон, e-mail	Тема обращения	Направлен к специалисту	Подпись специалиста

Приложение №2

Журнал учета консультаций

№ п/п	Дата и время записи и на оказа ние услуг	Дата и время оказа ния услуг	Тематика оказания услуги (консульта ции)	ФИО (при наличии) Получат еля услуги	е-mail или идентифик атор в соцсетях или № телефона	Возр аст ребён ка	ФИО консульт анта	Результ ат оказан ия услуги	Форм а оказа ния услуг и	Подпись консульт анта
----------	---	---	--	---	--	----------------------------	-------------------------	---	---	-----------------------------

Приложение №3

Просим Вас оценить качество получаемой услуги

№ п/п	Показатели	Баллы				
		1	2	3	4	5
1.	Информационная доступность о работе Консультационного центра					
2.	Качество созданных условий для оказания услуг					
3.	Содержание и результаты					

Приложение №4

Форма отзыва о работе педагога-консультанта

(Ф.И.О. специалиста)

№ п/п		Оценка в баллах				
		1	2	3	4	5
1.	Длительность ожидания консультаций и доступность записи на очередь					
2.	Доброжелательность и яркость информации					
3.	Доступность и яркость информации					
4.	Убедительность рекомендаций					
5.	Общее впечатление о консультации					