

УТВЕРЖДЕНО:
Заведующий МДОУ № 20

О.В.Рыкова

«29» августа 2015 г.



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.

х. Кирова.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение регламентирует деятельность 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, в рамках регионального проекта «Современная школа» (далее — Консультационный центр) на базе МДОБУ № 20 «Березка» х. Кирова Новокубанский район (далее - ДОО), и является необособленным структурным подразделением.

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с:

- Конституции Российской Федерации;
- Конвенции ООН о правах ребенка;
- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Федерального закона от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» в ред. от 02.07.2021 331-ФЗ
- Федерального закона от 24.07. 1998 г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства образования и науки РФ от 17 октября 2013 г. .№1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;
- Письмо Минпросвещения России от 02.12.2021г. № ДГ-2247/07 «Методические рекомендации по оказанию услуг психологопедагогической, 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 2021 г.
- Закона Краснодарского края от 16 июля 2013 года 2770-КЗ «Об образовании в Краснодарском крае»;
- Письмом Минобрнауки России от 31.01.2008 г. № 03-133 «О внедрении различных моделей обеспечения равных стартовых возможностей получения общего образования для детей из разных социальных групп и слоев населения» о Паспорт регионального проекта «Современная школа», утвержденный региональным проектным комитетом (протокол от 13 декабря 2018 г. №7 в редакции протокола от 9 апреля 2019 г. № 5, от 18 сентября 2019 № 11)
- СанПиН 3. 1/2.4.3598-20

1.3. Плата за услуги Консультационного центра с родителей (законных представителей) не взимается и осуществляется на безвозмездной основе.

1 А. 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, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии и социализации
- родители (законные представители) детей с ограниченными возможностями здоровья;
- граждане, желающие принять (или принявшие) на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 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 2 месяцев до 8 лет.

2.2. Основными задачами Консультационного центра являются создания условий для:

- создания условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, а также граждан желающие принять на воспитание в свою семью ребенка, из числа детей-сирот, оставшихся без попечения родителей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации;
- получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования;
- планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучения ребенка вопросов;
- определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения;
- пропаганды позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений; повышения квалификации педагогических и социальных работников по вопросам развития родительской компетентности.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. Услуги психолого-педагогической, методической консультативной помощи (далее услуги) это предоставление 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) (далее — родители), направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

3.2. Получатель услуги — это родитель (законный представитель) ребенка, а также граждане, желающие принять на воспитание в свою семью ребенка, из

числа детей-сирот, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

3.3. Специалист Консультационного центра (далее специалист) — лицо, привлеченное Консультационным центром для оказания услуг получателю на основании гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

4. СОДЕРЖАНИЕ И ОСНОВНЫЕ ФОРМЫ РАБОТЫ КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА

4.1. В рамках реализации рассматриваемого проекта планируется оказание услуг 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 организации развития и образования (обучения и воспитания) ребенка.

4.2. Консультационный центр не оказывает помощь детям, в случае, если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, то специалист центра разъясняет в этом случае порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

4.3. Консультационный центр с целью выявления индивидуальных запросов получателей Услуги, имеет право на проведение индивидуальных или групповых форм взаимодействия с родителями (законными представителями) детей в виде: семинаров, круглых столов, онлайн-опросов, тестов и т.д.

4.4. Каждая услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального содержательного консультирования по вопросам, указанных в п. 4.1 данного Положения. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая, консультативная помощь), формат и продолжительность её определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей её получателя.

4.5. Услуга может быть оказана в формате:

- очной консультации, Предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ. Помещение для оказания услуги соответствует санитарным требованиям согласно действующему СанПин, а также требованиям обеспечения конфиденциальности консультации.

Помещение подобрано таким образом, что позволяет свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, имеет необходимую мебель и оборудование. Оборудование помещения для оказания услуги даёт специалисту возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте. Также данное оборудование обеспечивает возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. В обязательном порядке имеется зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди. Параллельно оборудована зона ожидания для детей получателей услуги, которая

находиться в помещении для оказания услуги. Зона ожидания для детей оснащена игрушками для детей разного возраста. Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации предоставляется всем получателям услуги.

-дистанционной консультации. Может быть оказана по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения по средствам электронных сервисов WhatsApp, e-mail, SMS-Messenger и т.д.

Получателям услуги будет предоставлен выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе службы. Обеспечено правило, что как минимум один телекоммуникационный сервис позволял бы осуществлять видеосвязь с получателем услуги. А также правило, что как минимум один телекоммуникационный сервис позволял бы демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации. Для обеспечения устойчивой связи обеспечено бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение. Скорость Интернет-соединения позволяет использование аудио и видеосвязи, а также будет позволять специалисту демонстрацию необходимых материалов. В ходе дистанционной консультации специалист имеет возможность оказать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл). Техническая помощь осуществляется любым представителем Консультационного центра, включая лиц, не являющихся специалистами службы и не обладающих квалификацией таких специалистов.

4.6. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

4.6.1. Получатель Услуг обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Консультационный центр или непосредственно в момент оказания специалистом Услуги. Запись обращения и факт оказания Услуги фиксируется в журнале учёта услуг, оказанные специалистами (Приложение № 1).

4.7. Вопросы образования детей могут включать в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью. В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя Услуг информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

Информация о ключевых органах и организациях размещается в сети Интернет на сайте организации mdobu20.ucoz.ru в разделе «Консультационный центр».

4.8. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведет переговоров 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 нормативно-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, предоставленные получателем консультации, не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Специалист имеет возможность по запросу получателя Услуг для распечатки необходимой информации на бумажном носителе.

Специалист не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуг.

4.9. Получатель услуги вправе осуществлять аудио - либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления специалиста об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не затрудняет оказание услуги. Служба не считает себя обязанным предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

Специалист Консультационного центра не имеет право без письменного согласия получателя Услуг, осуществлять аудио- либо видеозапись на электронные носители.

4.10. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникнет 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 ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

4.11. 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.

4.12. У получателя Услуги есть возможность выбора времени консультации, при этом предоставляется как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.

4.13. У получателя услуги есть право выбора консультанта, он имеет возможность обратиться за консультацией не просто в Консультационный центр, а к конкретному специалисту, которому он доверяет или желает получить помощь. Для чего, в публичном доступе размещается информация о специалистах Консультационного центра на стендах в помещениях МДОБУ № 20 х. Кирова, а также на сайте организации для осуществления информированного выбора получателями Услуги. При этом возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного специалиста для получения услуги, а по доступности возможности получить консультацию у любого квалифицированного работника в определенный срок. В случае, если получатель Услуг, не указал конкретного специалиста, то администратор

Консультационного центра имеет право самостоятельно определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

4.14. После оказания услуги получателю услуги будет предоставлена возможность оценить качество полученной услуги по средствам прохождения электронного анкетирования через автоматизированную систему для сбора, аналитики и управления мнением клиентов или электронной оценки качества услуг на сайте Института развития образования Краснодарского края - <https://okc.ir023.ru/> .

4.15. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Консультационного центра, последний обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя Услуги, специалист ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации, при этом Услуга не учитывается повторно.

4.16. Информирование потенциальных получателей услуг о возможности получения помощи, указанной в п. 1.1 Положения осуществляется посредством сети Интернет, социальных сетей и мессенджеров, в том числе с использованием возможностей таргетированного информирования.

5. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА

5.1. Заведующий ДОО 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.).

5.2. Приказом заведующего назначается руководитель Консультационного центра, определяется состав специалистов, входящих в его состав для оказания методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.

5.3. Руководитель Консультационного центра:

- ведет Журнал учета, оказанных услуг 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 официальном сайте ДОО информацию о Консультационном центре, режиме его работы, перечне специалистов и других дополнительных сведений при необходимости.

5.4. Организация помощи родителям (законным представителям) в Консультационном центре строится на основе интеграции деятельности

специалистов, привлеченных к работе, исходя из кадрового состава дошкольной образовательной организации. К оказанию помощи могут привлекаться дополнительные специалисты и специалисты территориальной психолого-медико-педагогической комиссии при необходимости на основе гражданско-правового договора.

5.5. Перечень возможных должностей, которые могут быть привлечены в качестве специалиста консультационного центра регламентируется разделом 3 Письма Минпросвещения России от 02.12.2021г. № дг-2247/07.

5.6. Квалификационные требования специалистам Консультационного центра фиксируются в должностных инструкциях и иных локальных нормативных актах ДОО

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. 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 совещаниях, семинарах 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 Российской Федерации и локальными нормативными актами;
- пользоваться услугами связи, в том числе, информационно-коммуникационной сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей в соответствии с трудовым договором.

6.2. 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, установленными 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, отчетные и статистические данные ответственным лицам;
- нести ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей.

6.3. Родители (законные представители) имеют право на:

- получение квалифицированной консультативной помощи по вопросам воспитания, психофизического развития детей, индивидуальных возможностей детей, на высказывание собственного мнения и обмен опытом воспитания детей со специалистом Консультационного центра;
- высказывание пожеланий на тему консультаций,

— оценку качества оказанных услуг.

6.4. Консультационный центр образовательной организации имеет право на:

- внесение корректировок в план работы Консультационного центра с учетом интересов и потребностей родителей (законных представителей);
- на предоставление квалифицированной консультативной и практической помощи родителям (законным представителям);
- на прекращение деятельности Консультационного центра в связи с отсутствием социального заказа на данную услугу.

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ РОДИТЕЛЯМ

7.1. Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги в рамках деятельности консультационного центра.

7.2. Основанием получения Помощи является обращение получателя в Консультационный центр по средствам личного приема, по телефону или, переписки по средствам электронных сервисов - WhatsApp, e-mail, SMS-Messenger (в случае дистанционного обращения), в процессе которой устанавливается проблема, которая фиксируется в журнале учёта услуг.

7.2.1. Письменное обращение может осуществляться заявителем лично, направлено почтовым отправлением или передано в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи, где в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество, номера телефона заявителя и электронный адрес.

7.2.2. Устное обращение подразумевает посещение Консультационного центра или использование телефонной связи для получения психолого-педагогической, методической или консультативной помощи.

7.2.3. Электронная заявка подразумевает подачу запроса в соответствии с электронной формой, размещенной на сайте mdobu20.ucoz.ru в разделе консультационный центр.

7.3. 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) заявителей записываются и регистрируются в журнале учета предоставляемых услуг.

7.4. Сотрудником, ответственным за выполнение процедуры регистрации заявлений в различной форме (по телефону, лично в устной или письменной форме) регистрируется в Журнал учёта услуг с отметкой руководителя об ответственных за исполнение запросов и сроках их исполнения (Приложение 1), Результатом процедуры является регистрация заявления и направление его на исполнение специалисту, ответственному за предоставление услуги.

7.5. Непосредственное осуществление консультирования в различных формах, определенных руководителем Консультационного центра или родителями (законными представителями) в запросе, которое фиксируется в журнале консультации с указанием данных рекомендаций по заявленному запросу.

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

7.7. 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 (номер телефона или адрес электронной почты в зависимости от выбранной формы консультирования).

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И ТРЕБОВАНИЯ К ЗАЩИТЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

8.1. 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 331ФЗ).

8.2. Информация, полученная специалистом в ходе оказания Услуги 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 ДОО.

8.3. 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 Консультационного центра под определенным кодом, при этом организуется служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.

8.4. 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».

8.5. В рамках соблюдения законодательства Российской Федерации в сфере защиты персональных данных получателей Услуг, Консультационным центром разработана политика в области обработки персональных данных и конфиденциальности, с которой можно ознакомиться на информационном ресурсе центра mdobu20.ucoz.ru.

9. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

9.1. Старший воспитатель, наделенный функциями анализа и контроля, приказом заведующего, участвующий в реализации федерального гранта осуществляет:

- внешнее взаимодействие с ведомствами регионального и федерального уровней в сфере образования;
- предоставление справочной и отчетной документации по направлению деятельности;
- анализ результативности деятельности Консультационного центра по итогам работы за год (квартал);

- информационно-аналитическую и планово-прогностическую работу; - участие в разработке нормативных документов и иных локальных актов, касающихся деятельности в рамках реализации федерального гранта;
- планирование и координацию деятельности Консультационного центра в рамках реализации федерального гранта;
- сбор, обработку и систематизацию информации;
- мониторинг качества оценки предоставленных услуг получателями.

