

ПРИНЯТО
на Педагогическом совете
протокол от 28.08.2023 № 3

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом заведующего
МБДОУ «Детский сад
№ 434 «Родничок»
«от 28.08.2023» № 40

**Положение о консультационном центре
Муниципального бюджетного дошкольного
образовательного учреждения
«Детский сад № 434 «Родничок»
(МБДОУ "Детский сад № 434")**

город Нижний Новгород
2023 год

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок создания и организацию работы консультационного центра Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 434 «Родничок» по оказанию методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающим получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования.

1.2. Настоящее Положение разработано в целях реализации мероприятий федерального проекта «Современная школа», национального проекта "Образование", направленных на создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, выбора и реализации образовательной траектории ребенка и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью организаций и работой родителей по образованию детей.

1.3. Настоящее Положение разработано с целью организации и координирования работы консультационного центра Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 434 «Родничок» (далее – Учреждение)

1.4. Консультационный центр не является самостоятельной организацией и представляет собой объединение специалистов Учреждения, организуемое для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования их детей в возрасте от двух месяцев до поступления ребенком в школу.

1.5. В своей деятельности Центр руководствуется следующими нормативно-правовыми документами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. №2300-1;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ»;
- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. N 240 "Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. N 1096 "Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания";
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января

2021 г. N 122-р "Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года";

– Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. N 450 "О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации";

– Распоряжение Министерства просвещения РФ от 31.05.2019 № МР-78/02вн "Об утверждении методических рекомендаций по оказанию методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающим получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования;

– Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. N 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".

– иными локальными нормативными актами Организации.

1.6. Термины, применяемые в Положении имеют следующее значение:

Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее — Услуга) это предоставление психолого – педагогической, методической и консультационной помощи гражданам в вопросах дошкольного образования, а именно содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, выбора и реализации образовательной траектории ребенка и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью организаций и работой родителей по образованию детей.

Получатель Услуги это родитель (законный представитель) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающий получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, имеющий потребность в получении психолого – педагогической, методической и консультационной помощи.

Специалист Центра (далее — специалист) — педагогические работники МБДОУ «Детский сад № 434 «Родничок», имеющие высшую и первую квалификационную категорию по своей специальности.

1.7. Настоящее Положение принимается на заседании Педагогического совета и действует до принятия нового.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРА

2.1. Центр создается приказом руководителя Учреждения на начало каждого учебного года, в котором утверждаются график работы Центра и его состав.

Работа центра организуется в соответствии с Положением о Консультационном центре, в котором определен порядок оказания услуг специалистами Центра, последовательность и сроки оказания Услуги, оценку качества предоставления Услуги.

2.2. Общее руководство деятельностью Центра осуществляется заведующим МБДОУ «Детский сад № 434 «Родничок».

2.3. Координацию работы Центра осуществляет заместитель заведующего или старший воспитатель:

- назначает ответственных специалистов за подготовку материалов консультирования;
- осуществляет учет работы специалистов Центра;
- осуществляет контроль соблюдения специалистами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуг
- обеспечивает информационную открытость работы Центра;
- ведение документации.

2.4. Педагоги Учреждения, входящие в состав специалистов Центра проводят консультирование получателей услуг в рабочее время в соответствии с графиком работы центра.

2.5. Требования к квалификации специалистов – работников центров определяют уровень профессиональной подготовки работников, необходимой для выполнения возложенных на них обязанностей и фиксируются по занимаемым должностям работников их должностными инструкциями и иными локальными нормативными актами центра.

2.6. Для организации качественной услуги определяются специалисты, имеющие первую и высшую квалификационные категории.

2.7. Специалист Центра должен соответствовать следующим квалификационным требованиям:

- любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера);

- должности профессиональной квалификационной группы должностей руководителей структурных подразделений (в составе должностей работников образования), если возглавляемое структурное подразделение реализует образовательную программу для детей;

- должность психолога профессиональной квалификационной группы общепрофессиональных должностей служащих при условии наличия опыта работы в образовательной организации не менее 3 лет.

2.8. Заместитель знакомит Специалистов с Положением и порядком предоставления Услуг, принятым ДОУ руководителя, проводит инструктаж .

2.9. Услуги Центра предоставляются на безвозмездной основе.

2.10. Непосредственная помощь детям в рамках оказания данной услуги не оказывается, коррекционная и иная работа напрямую с ребенком не осуществляется. В случае обращения именно за такой помощью родителям разъясняют порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку.

Максимальное возможное вовлечение ребенка – его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги.

2.11. На официальном сайте Учреждения в сети Интернет во вкладке меню "Консультационный центр" размещается следующая информация:

- документы, регламентирующие работу Центра;
- порядок предоставления Услуг;
- информация о специалистах Центра;
- график работы специалистов Центра;
- содержание и формат предоставления оказываемых Услуг;
- материально-технические условия оказания услуг;
- предварительная запись – онлайн;
- бланк заявления для скачивания;
- бланк анкеты – опросника для скачивания;
- контактные данные;
- перечень центров в Нижнем Новгороде и Нижегородской области, контактные данные.

III. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Для получения Услуги предусмотрена возможность предварительной записи в Центр для получения Услуги с возможностью указания сведений для заполнения Журнала (Приложение 1) следующими способами:

- по телефону 468 – 24 – 09,
- в режиме онлайн на официальном сайте;
- на электронный адрес Учреждения: ds434_nn@mail52gov.ru;
- лично по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Бориса Корнилова, д.12 кабинет старшего воспитателя понедельник- пятница с 09:00 до 15:00;

3.2. В ходе формирования запроса Получатель услуги оформляет заявку/заявление или сообщает по телефону специалисту Центра следующие сведения:

- ФИО получателя;
- возраст ребенка;
- тематика оказания услуги/консультации;
- телефон получателя;
- адрес электронной почты.

3.3. Заявка/заявление регистрируются в Журнале учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающим получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования (далее – Журнал) (Приложение 2).

Для получения Услуги получатель 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").

3.4. При получении запроса на оказание Услуги, независимо от способа его подачи, Центр определяет специалиста, наиболее компетентного в оказании данной Услуги, формирует и направляет ответ, содержащий дату и время

проведения консультации дату и время, а так же запрашивает информацию, касающуюся необходимости кратковременного присмотра за ребенком во время проведения консультации.

Условия для кратковременного (на время получения родителем услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним рассматривается для тех категорий родителей, кто, исходя из особенностей жизненной ситуации, не может сделать это самостоятельно (родитель является единственным законным представителем ребенка, второй законный представитель находится в отъезде, на длительном лечении либо по иным обстоятельствам не может обеспечить присмотр за ребенком, законные представители нуждаются в совместном получении консультации в отношении образования ребенка и т.п.).

3.5. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Центр.

3.6. Предоставление Услуги осуществляется в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Центр.

При предоставлении услуги очно в помещении Центра, получатель должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность, документы, подтверждающие статус родителя (законного представителя).

3.7. Услуга оказывается как однократная помощь получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не более 45 минут.

Консультация – это устная коммуникация в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов дошкольного образования детей в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи и последующие ответы специалиста на вопросы получателя консультации.

3.8. Содержание услуги предполагает оказание помощи по вопросам образования. Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, выбора и реализации образовательной траектории ребенка и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью организаций и работой родителей по образованию детей.

3.9. В случае, если запрос родителя лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), до сведения родителя доводится информация, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также предоставляется контактная информация органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу. Контактную информацию таких органов и организаций размещается на информационном стенде и в сети Интернет на сайте центра.

3.10. Специалист вправе отказаться ответить на вопрос либо выполнить действие в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации,

например, запрос специалисту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос специалисту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации). В подобных случаях специалист разъясняет факт нарушения закона и предлагает законный вариант решения проблемы;

– это выходит за рамки содержания оказываемой услуги, например, запрос специалисту касается возможностей получения социальной помощи, жилищных прав ребенка, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка, получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иных подобных обстоятельств, не связанных с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию. В подобных случаях специалист разъясняет факт иного характера оказываемой помощи и предлагает, к кому можно обратиться с соответствующей проблемой;

– это выходит за рамки деятельности специалиста, например, запрос специалисту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (педагогами ребенка, иными лицами), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п. В подобных случаях специалист разъясняет пределы оказания помощи и предлагает, к кому можно обратиться для выполнения тех действий, которые выходят за эти пределы.

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

3.12. При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

Информация, полученная специалистом в ходе оказания Услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.

3.13. 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.).

3.14. Специалист не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

3.15. Специалист вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.

3.16. По запросу получателя Услуги Специалист 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.

3.17. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.

3.18. Осуществление аудио/видеозаписи в ходе оказания Услуги по инициативе Центра либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

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

3.20. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале.

IV. ДИСТАНЦИОННОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

4.1. Дистанционная консультация оказывается посредством телефонной связи, а также связи с использованием интернет – соединения (видеосвязи) – по выбору родителя. Телекоммуникационный сервис должен позволять осуществлять видеосвязь, демонстрацию на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

4.2. В случае, если консультацию не удалось оказать либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны центра, центр обеспечивает скорейшее решение данных проблем и возможность повторного получения консультации в удобное для родителя время.

4.3. В случае, если консультацию не удалось оказать либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны родителя, центр ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для родителя время.

V. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСЛУГ

5.1. Оценку качества полученной услуги по психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – Оценка качества Услуги) осуществляют непосредственно получатели услуг – родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающий получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, имеющий потребность в получении психолого – педагогической, методической и консультационной помощи.

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

5.3. Оценка качества Услуги осуществляется путем проведения опроса получателей услуг следующими способами:

– сразу после оказания услуги (проведения консультации) получатель услуги заполняет анкету – опросник (Приложение 3);

– Центр в течение 3 дней после оказания услуги (после проведения

консультации) осуществляет направление на адрес электронной почты получателя услуги анкету – опросник и предлагает получателю услуг направить заполненный бланк на электронный или почтовый адрес Центра любым возможным для него способом.

5.4. При наличии жалоб, а также предложений и пожеланий по улучшению качества услуг получателю услуги предлагается изложить их в письменном виде.

VI. МАТЕРИАЛЬНО – ТЕХНИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

6.1. Здание, в котором происходит оказание услуг оборудовано необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ).

6.2. Помещением для оказания услуги является кабинет старшего воспитателя, который оборудован компьютерной техникой с программным обеспечением, подключен к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет». В нем установлен стационарный телефон с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуг).

Помещение отвечает установленным противопожарным, санитарным и иным требованиям, а также обеспечивает конфиденциальность консультации. Располагается на первом этаже второго задания (ясельный корпус).

6.3. Оборудование в помещении для оказания услуги обеспечивает специалисту возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте. Обеспечивает возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

6.4. Зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди, оборудована в холле первого этажа.

6.5. Для категории получателей услуг, указанных в п. 3.4. оборудована зона ожидания для детей, которая находится в помещении для оказания услуги. Зона ожидания для детей оснащена игрушками для детей разного возраста.

Приложение 1
к Положению о консультационном
центре МБДОУ «Детский сад № 434
«Родничок»

Руководителю МБДОУ «Детский сад № 434
«Родничок»

г.р. _____

(ФИО получателя услуг)

телефон _____

эл. почта _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу оказать _____ помощь
(консультационную, методическую, психолого-педагогическую)

по вопросам дошкольного образования моего ребенка _____
(дата рождения ребенка)

года рождения, получающий дошкольное образование в форме семейного образования
по вопросу:

- развития и образования ребенка;
- подготовки к посещению детского сада (подготовки к школе);
- преодоления кризисных ситуаций в общении с ребенком;
- способам взаимодействия с ребенком;
- предотвращению возникших семейных проблем;
- возрастные особенности детей данного возраста.

другое _____

Ответ на обращение по оказанию помощи прошу предоставить:

(по телефону, на электронную почту, очно в центре, по видеосвязи)

Дополнительно сообщаю, что при очном проведении консультации требуется/Не
требуется присмотр и уход за ребенком в связи с тем, что _____

С Положением о Консультационном пункте МБДОУ "Детский сад № 434 «Родничок»
ознакомлен _____

На обработку персональных данных согласен _____ / _____ /
подпись получателя услуг, расшифровка

_____ подпись получателя услуг
« __ » _____ 20 ____ г.

*Приложение 3
к Положению о консультационном
центре МБДОУ «Детский сад № 434
«Родничок»*

Анкета – опросник
для получателей услуг психолога – педагогической,
методической и консультативной помощи

Наименование организации, в которой получена услуга:

№	Показатели	Единица измерения (баллы)	Оценка
1	Удовлетворены ли Вы качеством оказанной услуги? Соответствовало ли содержание консультации имеющейся проблеме/запросу, помог ли специалист)?	(от 0 до 5)	
2	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги? Оценивается благоприятная атмосфера/интерьер, материально-техническое оснащение, доступность для людей с ОВЗ, время ожидания от момента обращения, возможность выбора времени посещения.	(от 0 до 5)	
3	Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о работе Центра и порядке предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения)?	(от 0 до 5)	
4	Оцените доброжелательность и вежливость работников организации	(от 0 до 5)	
5	Есть ли у Вас жалобы на работу Службы? (не обязательно для заполнения) (изложите, пожалуйста, Вашу жалобу)	(от 0 до 5)	
6	Есть ли у Вас предложения и пожелания по улучшению работы Службы? (не обязательно для заполнения) (изложите, пожалуйста, Ваши предложения и пожелания)	(от 0 до 5)	

_____/_____/_____
подпись получателя услуг, расшифровка

«__» _____ 20__ г.

