

ПРИНЯТО
На педагогическом совете
Протокол № 3 от 13.01.2025 г.

УТВЕРЖДЕНО
приказом заведующего
МБДОУ «Детский сад № 178»
№ 1 ОД от 13.01.2025 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о консультационном центре
Муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения «Детский сад № 178»
(МБДОУ «Детский сад № 178»)

город Нижний Новгород
2025 год

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок создания и организацию работы консультационного центра Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 178» 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 № 178» (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 ребенка 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.

Консультационный центр (далее - Центр) — организация, обеспечивающая получение родителями детей дошкольного возраста указанной помощи.

Специалист Центра (далее — специалист) — лицо, привлеченное Центром для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

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

II. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРА

2.1. Центр создается приказом руководителя ДОО 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 № 178».

2.3. Координацию работы Центра осуществляет заместитель заведующего (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 Услуги
- 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 общеотраслевых должностей служащих при условии наличия опыта работы в образовательной организации не менее 3 лет.

2.8. Заместитель знакомит Специалистов с Положением и порядком предоставления Услуги, 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;

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 4121338,
- в режиме онлайн на официальном сайте;
- на электронный адрес Учреждения ds178_nn@mail.52gov.ru;
- лично по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Шорина, д.18 б методический кабинет понедельник, вторник, среда, пятница с 09:00 до 12:00; четверг с 14:00 до 17:00.

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). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы

Центра под определенным кодом. При этом Центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.

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 также 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 40 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 аудиовидеозаписи 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. Получатель Услуги имеет право вести аудио/видеофиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Центра/специалиста.

3.20. 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.

3.21. 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 (Приложение3);

– 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 Услуги).

Помещение отвечает установленным противопожарным, санитарным и иным требованиям, а также обеспечивает конфиденциальность консультации. Располагается на первом этаже основного задания.

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, отправление писем по электронной почте. Обеспечивает возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

6.4. Для категории получателей услуг, указанных в п. 3.4. оборудована зона ожидания для детей, которая находится в помещении для оказания услуги.

Приложение 1
к Положению о консультационном
центре МБДОУ «Детский сад №178»

Руководителю МБДОУ «Детский сад №178»

гр. _____

(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 центре МБДОУ «Детский сад №178»
ознакомлен _____

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

«__» _____ 20__ г.
подпись получателя услуг

Анкета-опросник
для получателей услуг психолого-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.