

ПРИНЯТО:

Педагогическим советом
МБДОУ «Солнышко» с. Трубетчино
Добровского муниципального района
Липецкой области
Протокол № 4 от 22.05.2020г.

УТВЕРЖДЕНО:

Заведующим МБДОУ
детский сад «Солнышко»
с. Трубетчино Добровского района
Липецкой области
Е.А. Войнова
Приказ № 25 от 22.05.2020 года

**РАСМОТРЕННО:**

на Общем родительском собрании
МБДОУ «Солнышко» с. Трубетчино
Добровского муниципального района
Липецкой области
Протокол № 4 от 25. 05. 2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ**о Консультационном пункте**

**по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи
родителям (законным представителям) детей**

1. Общие положения.

1. Настоящее Положение о Консультационном пункте по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей (далее по тексту – Положение о Консультационном пункте) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации", от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», распоряжением Министерства просвещения РФ от 01.03.2019г. № Р-26 «Об утверждении методических рекомендаций по организации процесса оказания 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», в рамках реализации плана мероприятий федерального и регионального проектов «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование».

2. Положение определяет порядок создания и деятельности Консультационного пункта по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей на базе МБДОУ «Солнышко» с. Трубетчино Добровского муниципального района Липецкой области.

3. Консультационный пункт создается с целью оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей в возрасте от рождения до 18 лет.

4. Система оказания услуг Консультационного пункта должна обеспечить повышение компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей, и быть направлена на пропаганду позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

5. Непосредственную работу с родителями (законными представителями) и их детьми осуществляют специалисты Консультационного пункта: заведующий, заместитель заведующего, учитель-логопед, педагог-психолог, воспитатели (работающие в МБДОУ).

2. Организация деятельности Консультационного пункта

1. Консультационный пункт создается на основании приказа руководителя образовательной организации и входит в состав структуры образовательной организации.

2. Общее руководство работой Консультационного пункта возлагается на руководителя образовательной организации в соответствии с требованиями нормативных правовых актов и настоящим Положением.

3. Консультационный пункт работает на основании нормативных правовых актов, указанных в п. 1.1. настоящего Положения, согласно разработанному и утвержденному приказом руководителя образовательной организации положения о Консультационном пункте по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, графику работы.

4. Руководитель образовательной организации обеспечивает контроль за знанием и соблюдением специалистами Консультационного пункта, оказывающими услуги, требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания услуги.

5. Для увеличения эффективности работы Консультационного пункта образовательной организацией проводится информационно-разъяснительная деятельность с населением, направленная на доведение до получателей услуг информации о возможностях обращения за получением услуг в различной форме (в соответствии с законодательством Российской Федерации) с использованием различных информационных каналов и подготовкой разъяснительных материалов.

6. Размещение документов, связанных с работой Консультационного пункта, а также контактных данных, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания услуг (при наличии) и другую необходимую информацию производится на официальном сайте образовательной организации в сети «Интернет», а также на информационных стендах в помещении образовательной организации.

7. Для обеспечения деятельности Консультационного пункта разрабатываются локальные нормативные акты:

- приказ образовательной организации о создании Консультационного пункта;
- положение о Консультационном пункте;
- журнал записи на консультации (Приложение № 1);
- оценочные листы качества оказанной услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (Приложение № 2);

- журнал учета оказания услуг 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 (Приложение № 3);
- график работы Консультационного пункта;

3. Содержание и виды услуг Консультационного пункта

1. Содержание любого вида услуг Консультационного пункта составляет консультативная помощь получателям услуги.

2. Консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием.

3. Консультация оказывается как однократная помощь получателю услуги по возникшим вопросам. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении получателя услуги за консультацией, исходя из потребностей обратившегося гражданина.

4. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель услуги вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

5. Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

6. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы специалиста на вопросы получателя консультации.

7. Вопросы образования детей включают 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.

8. Если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, специалист доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу. Информация о ключевых органах и организациях размещается публично на стенде и в сети «Интернет» на сайте образовательной организации (информация о контактных данных органов управления образованием, прокуратуры, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, бесплатных юридических консультаций при их наличии и т.п.).

9. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий. При необходимости специалист 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, специалистом не осуществляется. Специалист не готовит письменный

ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Специалист вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе.

10. Специалист вправе не отвечать на вопросы получателя консультации либо не выполнять действия, в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации. В подобных случаях специалисту необходимо разъяснить получателю услуги факт возможного нарушения закона и предложить законный вариант решения проблемы;
- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги. В подобных случаях специалисту необходимо разъяснить получателю услуги факт иного характера оказываемой помощи и указать на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;
- это выходит за рамки деятельности специалиста в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе образовательной организации. В подобных случаях специалисту необходимо разъяснить получателю услуги пределы оказания помощи и предложить иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

11. Консультационный пункт не оказывают помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью, специалисты Консультационного пункта разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации. Максимально возможное вовлечение ребенка – это его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги. Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка.

12. Выбор специалиста должен предоставляться получателю услуги, который должен иметь возможность обратиться за консультацией не просто в Консультационный пункт к любому лицу, а к конкретному лицу, которому он доверяет. Информация о специалистах Консультационного пункта размещается на сайте образовательной организации для осуществления информированного выбора получателями услуги. Размещение такой информации осуществляется с учетом действующего законодательства о персональных данных.

13. Услуга может быть оказана одновременно двумя специалистами по решению Консультационного пункта с согласия либо по инициативе получателя услуги.

14. Информация, полученная специалистом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Осуществление записи хода консультации по инициативе Консультационного пункта либо специалиста запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации специалиста), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

15. После оказания услуги получателю консультации должна быть предоставлена возможность оценить ее качество (приложение 2).

16. Виды услуг Консультационного пункта:

- оказание услуги очно в помещении Консультационного пункта (очная консультация);
- оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги (выездная консультация);
- оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация).

1. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации Консультационного центра пункта).

2. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению Консультационного пункта. В такие категории могут быть включены граждане пенсионного возраста, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителем ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, граждане, проживающие вне пределов транспортной доступности Консультационного пункта. Право выбора специалиста в данном случае не реализуется, если иное не определено Консультационным пунктом. Оказание услуги несколькими консультантами одновременно не осуществляется. Право выбора времени оказания услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора «окна» времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

3. Дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Консультационному пункту необходимо предоставлять получателям услуги выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе Консультационного пункта, который позволяет осуществлять видеосвязь с получателем услуги и демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

4. В случае, если дистанционную консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Консультационного пункта, необходимо обеспечить скорейшее решение данных проблем и 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, Консультационный пункт 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.

5. Консультации получателям услуг оказываются Консультационным пунктом бесплатно.

3. Получатели услуг Консультационного пункта

1. Получателями услуг Консультационного пункта являются родители (законные представители) детей, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

2. Особо нуждаются в консультационной помощи следующие категории граждан:

- родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- родители, чьи дети находятся на семейном обучении;
- родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего дошкольного возраста;
- родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

3. Получатели услуг получают консультации по собственному запросу, Консультационный пункт не вправе навязывать получение услуги. Получатели услуг обращаются за услугой по мере

возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.

4. Получатель услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

4. Кадровое обеспечение Консультационного пункта

1. Услуги оказываются специалистами Консультационного пункта, принятыми на работу МБДОУ «Солнышко» с. Трубетчино Добровского муниципального района Липецкой области на основании трудового договора.

2. Специалисты должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами Консультационного пункта. Данные квалификационные требования должны обеспечивать квалифицированное оказание помощи получателям услуг и не ниже, предусмотренных профессиональными стандартами.

3. Специалисты Консультационного пункта в течение первого года работы должны пройти специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации. Повышение квалификации должно быть регулярным, не реже одного раза в пять лет. Содержание программы повышения квалификации должно учитывать специфику оказываемой услуги, а также тот факт, что получателями услуги являются родители, иные лица из числа получателей услуги (а не дети).

4. Специалисты Консультационного пункта должны иметь право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

5. Специалисты Консультационного пункта должны знать действующее законодательство, нормативные акты, а также ключевые решения в рамках правоприменительной практики по вопросам прав и обязанностей ребенка в сфере образования.

5. Материально-техническое обеспечение Консультационного пункта

1. Оказание консультаций для получателей услуг требует выделения для Консультационного пункта отдельного помещения для приема граждан на базе образовательной организации. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, оборудовано необходимой мебелью. В случае очного оказания услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Консультационного пункта.

2. Консультационный пункт должен быть оснащен оборудованием для оказания услуг в дистанционной форме. Консультационный пункт должен иметь возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста Консультационного пункта.

3. Оборудование помещения для оказания услуги должно позволять специалисту Консультационного пункта возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте.

4. Консультационный пункт должен иметь простую систему предварительной записи для получения услуги, а также предоставлять техническую возможность получателю услуги оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги.

5. В Консультационном пункте должна быть оборудована зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

Приложение № 1 к Положению
о Консультационном пункте

Журнал записи на консультацию в Консультационный пункт

№ п/п	ФИО получателя услуги	ФИО специалиста	Вид консультации (очная, выездная, дистанционная)	Дата/время консультации
1	2	3	4	5

Приложение № 2 к Положению
о Консультационном пункте

Оценочный лист

качества оказанной услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

Уважаемый родитель! Просим Вас оценить качество предоставленной услуги, ответив на вопросы. ФИО (указывается по желанию)

Вопросы и предлагаемые ответы	Баллы за ответ	Ваша оценка
1. Оцените систему записи для получения услуги по шкале от 1 до 5 баллов		
- очень плохо	1	
- плохо	2	
- удовлетворительно	3	
- хорошо	4	
- отлично	5	
2. Были ли соблюдены сроки оказания услуги?		
- нет	0	
- да	1	
3. Оцените качество работы специалиста по шкале от 1 до 5 баллов		
- очень плохо	1	
- плохо	2	
- удовлетворительно	3	
- хорошо	4	
- отлично	5	
4. Удовлетворены ли Вы качеством предоставленной услуги?		
- нет	0	
- да	1	
5. Получили ли Вы ответ на свой вопрос?		
- нет	0	
- да	1	
6. Обратитесь ли Вы за консультацией в Консультационный центр(пункт) с другим вопросом в следующий раз?		
- нет	0	

- да	1	
7. Готовы ли Вы рекомендовать своим родным или знакомым обратиться за консультативной помощью в Консультационный центр (пункт)		
- нет	0	
- да	1	
Сумма баллов	15	