

Принято:
Советом педагогов МАДОУ Д/С 11
Протокол № 1
от «31» августа 2021 г.

Утверждено:
Заведующий МАДОУ Д/С 11
И.В. Волнякова
приказ № 173 от «31» августа 2021 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о консультационном центре «Взрослым о детях» в МАДОУ Д/С11
по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной
помощи родителям (законным представителям) детей

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регламентирует деятельность консультационного центра «Взрослым о детях» для родителей (законных представителей) (далее - консультационный центр) по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей.

1.2. Положение о консультационном центре разработано в соответствии с учетом следующих нормативно-правовых актов:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 23004 «О защите прав потребителей»;
- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 года № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018 - 2027 г.г.»;
- Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- Письмо Минпросвещения России от 31.01.2020 № МР-88/07 «О методике оценки качества»;
- Распоряжение Министерства просвещения Российской Федерации от 10.08.2021 г. № Р-183 «Об утверждении методических рекомендаций по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа национального проекта «Образование»»;
- Устав МАДОУ Д/С11;
- локальные нормативные акты, регламентирующие работу консультационного центра МАДОУ Д/С11.

1.3. Консультационный центр оказывает услуги психолого-педагогической, методической, консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.4. Консультационный центр не оказывает помощь непосредственно детям, в случае обращения за такой помощью, специалисты разъясняют родителям (законным представителям) порядок и условия получения помощи, направляют в соответствующие организации.

2. Цель и задачи консультационного центра

2.1. Цель:

- обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей и граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей по вопросам образования и воспитания детей.

2.2. Задачи:

- оказание консультативной помощи родителям (законным представителям) и повышение их психолого-педагогической компетентности в вопросах воспитания, обучения и развития ребенка;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, укрепление института семьи и духовно-нравственных традиций семьи;
- поддержка родительской инициативы и вовлечение родителей в образовательный процесс;
- оказание помощи родителям (законным представителям) в том числе родителям детей от 0 до 3 лет для раннего развития детей;
- информирование родителей (законных представителей) об учреждениях системы образования, которые оказывают квалифицированную помощь ребёнку в соответствии с его индивидуальными особенностями;
- повышение квалификации педагогических работников по вопросам развития родительской компетентности, ответственного родительства.

3. Организация деятельности консультационного центра

3.1. Работа консультационного центра строится на основе запросов родителей (законных представителей) и имеет гибкую систему.

3.2. Для получения психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родители (законные представители) обращаются в МАДОУ Д/С11 лично, по телефону, по электронной почте, через официальный сайт МАДОУ Д/С11, социальные сети, через аккаунт в Инстаграмм с возможностью указания сведений для заполнения «Журнала учета 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» (далее – Журнал).

3.3. Порядок обращения в консультационный центр следующий:

3.3.1. записаться на консультацию лично или дистанционно (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети);

3.3.2. если обращение было в дистанционной форме, дождаться звонка специалиста (не более чем в течение трёх рабочих дней), согласовать с ним дату и время, а также способ получения консультации (лично, дистанционно, выездная);

3.3.3. получить консультацию не позднее пяти дней со дня осуществления записи.

3.4. После оказания услуги получателю предоставляется возможность оценить качество полученной услуги одним из предложенных способов:

- заполнить оценочный лист на бумажном носителе;

- заполнить анкету для посетителей консультационного центра на официальном сайте МАДОУ Д/С11 (<https://madouds11.tvoyasadik.ru/>);
- ответить на письмо, отправленное специалистами центра через портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (данный пункт порядка обращения выполняется по желанию получателя услуги).

Оценка качества может быть произведена непосредственно после её оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания услуги.

3.5. При получении запроса координатор консультационного центра имеет право определить консультантом наиболее компетентного специалиста для оказания услуги.

3.6. Обращение в консультационный центр, факт оказания услуги фиксируется в Журнале.

3.7. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка, планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей:

- диспетчерское консультирование предполагает оказание услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.
- содержательное консультирование - оказание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи по запросу получателя услуги.

3.8. Содержание услуги может:

- носить психолого-педагогическое, методическое, консультативное направление;
- проходить в форме очного и дистанционного консультирования;
- иметь разную продолжительность, определяющуюся при обращении, исходя из потребностей её получателя.

3.9. Получатель услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в консультационный центр или непосредственно в момент оказания услуги.

3.10. Время проведения консультаций согласовывается с родителями и специалистами согласно режиму работы консультационного центра, утвержденному приказом заведующего.

3.11. Организация психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) в консультационном центре строится на основе их взаимодействия со специалистами МАДОУ Д/С11 (старшего воспитателя, педагога-психолога, учителя-логопеда, медицинской сестры и других).

3.12. В консультационном центре услуги оказывают педагоги и специалисты МАДОУ Д/С11, принятые на работу на основании трудового договора. Количество специалистов, привлекаемых к работе в консультационном центре, определяется исходя из кадрового состава МАДОУ Д/С11.

3.13. Предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) может проводиться одним или несколькими специалистами одновременно.

3.14. Получатель услуги вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения считается отдельной услугой.

3.15. Консультирование может проводиться одновременно с двумя родителями или гражданами, желающими принять на воспитание в свою семью ребёнка, оставшегося без попечения родителей. Такое консультирование по одному вопросу считается одной услугой.

3.16. Для получения услуги получатель вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае в Журнале указываются только те данные, которые предоставлены получателем услуги и в соответствующих графах ставится отметка «анонимно».

3.17. Услуга может быть оказана получателю непосредственно в момент обращения в консультационный центр.

3.18. При оказание услуг обеспечивается соблюдение требований о защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.19. Консультационный центр имеет право привлекать к сотрудничеству различных специалистов из других организаций на постоянной или временной основе.

3.20. Консультационный центр может организовывать взаимодействие с организациями, психолого-педагогической поддержки, социальной поддержки, образовательными и другими организациями по необходимости.

3.21. За получение консультативных услуг плата с родителей (законных представителей) не взимается.

4. Содержание работы и виды услуг

4.1. Услуги в консультационном центре оказываются по запросу родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

4.2. Консультации предполагают выбор любого запроса родителей (законных представителей) в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на интересующие вопросы.

4.3. Методы работы консультационного центра:

- обучение - информирование родителей (законных представителей), направленное на предотвращение возникающих проблем в воспитании и развитии детей раннего и дошкольного возраста, формирование педагогической культуры родителей (законных представителей) с целью объединения требований к ребёнку в воспитании со стороны всех членов семьи, формирование положительных взаимоотношений в семье;
- консультирование - информирование родителей (законных представителей) о физиологических и психологических особенностях развития ребёнка, основных направлений воспитательных воздействий, преодолений кризисных ситуаций;
- мастер-классы, тренинги, практические семинары.

4.4. Родители (законные представители) детей, для получения услуги вправе выбрать конкретного специалиста центра.

4.5. При необходимости специалист может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги необходимые ему нормативно правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых можно получить необходимую информацию.

4.6. Содержание услуги определяется непосредственно при обращении, исходя из потребностей обратившегося родителя (законного представителя).

4.7. Основные формы предоставления психолого-педагогической, методической, консультативной помощи.

4.7.1. Очная консультация (психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь), оказывается в МАДОУ Д/С11:

- родителям (законные представители) детей, в том числе детей с ОВЗ и детей-инвалидов;
- гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения очной консультации предоставляется всем получателям услуги.

Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

4.7.2. Выездная консультация предоставляется по месту жительства получателя услуги. Право на выездную консультацию имеют:

- граждане пенсионного возраста;
- инвалиды первой и второй группы;
- граждане, воспитывающие ребенка с инвалидностью;
- граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным родителем (законным представителем) ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающие вне транспортной доступности консультационного центра.

4.7.3. Дистанционная консультация предоставляется:

- родителям (законным представителям) детей, в том числе детей с ОВЗ и детей-инвалидов;
- гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя:

- посредством телефонной связи;
- посредством Интернет-ресурсов (по электронной почте, через официальный сайт МАДОУ Д/С11, социальные сети, через аккаунт в Инстаграмм и др.).

В случае, если дистанционную консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, консультант 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.

4.8. Направления консультационной поддержки, реализуемые МАДОУ Д/С11:

- тренинги для родителей (законных представителей) детей, граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей - услуга оказывается как практическое занятие, направленное на гармоничное взаимодействие родителей с детьми;
- мастер-классы для родителей (законных представителей) детей, граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей могут посещать по своему выбору, предлагать темы.

Родители (законные представители) с детьми в возрасте до трех лет посещают тренинги и мастер-классы вместе с детьми.

4.9. Посещение мастер-классов и тренингов осуществляется по предварительно составленному графику.

4.10. Оказанию услуг может предшествовать любая индивидуальная или групповая (коллективная) форма взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме, а также посредством онлайн-опросов.

5. Контроль за деятельностью центра

5.1. Текущий контроль за работой консультационного центра осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

5.2. Непосредственный контроль за работой центра осуществляет заведующий МАДОУ Д/С11.

5.3. Внутренний контроль проводится координатором консультационного центра в форме оперативного и (или) итогового контроля. Координатор консультационного центра назначается приказом заведующего.

5.4. Внешний контроль осуществляется муниципальными и региональными органами, осуществляющими управление в сфере образования.

5.5. Отчет о деятельности консультационного центра заслушивается на заседании Совета педагогов МАДОУ Д/С11.

6. Права и ответственность

6.1. Родители (законные представители) детей имеют право на получение квалифицированной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам обучения, воспитания, социализации, развития детей, помощи по раскрытию индивидуальных способностей своего ребёнка.

6.2. Родители (законные представители) детей несут ответственность

- за принятие окончательного решения, связанного с реализацией формы, содержания, способов воспитания, развития ребёнка;
- за качество и точность выполнения советов и рекомендаций специалистов.

6.3. Координатор консультационного центра имеет право:

- на внесение корректировок в план работы консультационного центра с учетом интересов, потребностей родителей (законных представителей), возможностей МАДОУ Д/С11;
- на подбор специалистов в соответствии с кадровыми возможностями МАДОУ Д/С11;

6.4. Специалисты консультационного центра имеют право:

- на выбор методик работы с родителями, методик детского развития..

6.5. Специалисты консультационного центра несут ответственность за:

- выполнение закрепленных за ними задач и функций по организации работы консультационного центра;
- сохранение тайны информации о состоянии физического и психического здоровья ребёнка;
- защиту персональных данных.

7. Документация консультационного центра

7.1. Оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) определяется локальными актами МАДОУ Д/С11:

- Положение о консультационном центре «Взрослым о детях» в МАДОУ Д/С11 по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей
- приказ об открытии консультационного центра.

7.2. Документы учёта:

- Журнал учета 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

7.3. Документы, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

8. Прочие положения

8.1. Родители (законные представители) вправе осуществлять аудио либо видеозапись предоставленной им услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления специалиста консультационного центра об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не затрудняет оказание услуги.

8.2. Специалисты консультационного центра не ведут аудио либо видеозапись предоставленной услуги, за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

8.3. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, специалистами консультационного центра не осуществляется.

8.4. Специалист консультационного центра не выполняет за родителей (законных представителей) те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не готовит копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами, не представляет интересы получателя в органах или организациях и т.п.).

8.5. Специалист консультационного центра вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в объеме на более пяти листов формата А-4.

8.6. По запросу родителей (законных представителей) специалист консультационного центра может направить на указанный им адрес электронной почты нормативные, методические документы, ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых можно получить необходимую в рамках запроса информацию.

8.7. Специалист консультационного центра не готовит письменный ответ по итогам оказания услуги.

8.8. Консультационный центр не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления аудио или видео записи во время консультации (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

8.9. Услуги в консультационном центре доступны независимо от места жительства родителей (законных представителей), уровня владения ими компьютерной техникой, их технической оснащенности.

8.10. Информация, полученная специалистом консультационного центра в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение действует бессрочно до принятия нового Положения.

9.2. С настоящим Положением заведующий МАДОУ Д/С11 знакомит работника под подпись по правилам, которые установлены для ознакомления с локальными нормативными актами МАДОУ Д/С11.