

**муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
Приморский детский сад**

**Принято
на Педагогическом совете
МБДОУ Приморский детский сад
протокол № 2 от 20.09.2023 г.**

**Утверждено
Заведующая МБДОУ
Приморский детский сад
Н.А. Супнес
приказ № 88/3 от 20.09.2023 г.**

ПОЛОЖЕНИЕ

**о консультационном пункте по оказанию методической,
психолого-педагогической, диагностической и
консультативной помощи родителям (законным
представителям), воспитывающим детей от 2 месяцев до 7 лет,
детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями
здоровья, не посещающих детский сад**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о консультационном пункте по оказанию методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям), воспитывающим детей от 2 месяцев до 7 лет, детей-инвалидов, детей с ограниченными возможностями здоровья, не посещающих детский сад (далее - Положение), определяет порядок создания и деятельности консультационного пункта.

1.2. Консультационный пункт организуется на базе муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения Приморский детский сад (далее – ДООУ), реализующего образовательную программу дошкольного образования.

1.3. Правовой основой деятельности консультационного пункта являются:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;

- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Распоряжение Министерства просвещения РФ от 01.03.2019 г. № 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»;

- План мероприятий федерального и регионального проектов «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование»;

- Действующий СанПиН.

- Конвенция ООН о правах ребёнка. Принята резолюцией 44/25 Генеральной Ассамблеи от 20 ноября 1989 года. Вступила в силу 2 сентября 1990 года.

- Конституция Российской Федерации, ст.43;

- Семейный кодекс РФ;

1.4. Деятельность консультационного пункта, созданного в МБДОУ Приморский детский сад, регулируется настоящим Положением.

1.5. Консультационный пункт ДООУ создается с целью оказания методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям), обеспечения единства и преемственности семейного и общественного воспитания, повышения педагогической компетентности родителей (законных представителей), воспитывающих детей дошкольного возраста, в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей, поддержке всестороннего развития личности детей.

2. Организация деятельности консультационного пункта

2.1. Консультационный пункт на базе ДООУ открывается на основании приказа заведующего образовательным учреждением.

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

2.3. Заведующий ДОУ:

- обеспечивает работу консультационного пункта в соответствии с графиком и планом работы;
- определяет функциональные обязанности и режим работы специалистов ДОУ;
- 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;
- обеспечивает дополнительное информирование населения о графике работы консультационного пункта через средства массовой информации и сайт ДОУ.

2.4. Непосредственную работу с родителями (законными представителями) осуществляют специалисты Консультационного пункта: заведующий, старший воспитатель, учитель-логопед, педагог-психолог, воспитатели, музыкальный руководитель, инструктор по физической культуре (работающие в ДОУ).

2.5. 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.

2.6. За работу в консультационном пункте, специалистам образовательного учреждения в соответствии с учётом рабочего времени устанавливаются доплаты из стимулирующего фонда образовательного учреждения.

2.7. Для работы с родителями (законными представителями) используются помещения и материально-техническая база детского сада.

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

3. Получатели услуг Консультационного пункта

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. 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. Основное содержание и формы работы консультационного пункта

4.1. 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.

4.2. Консультация оказывается, как однократная помощь получателю услуги по возникшим вопросам. Получатель услуги вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

4.3. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении получателя услуги за консультацией, исходя из потребностей обратившегося гражданина.

4.4. 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.

4.5. 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. 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.

4.6. 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.).

4.7. 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.

4.8. 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.

4.9. 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.

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

4.11. 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.

4.12. После оказания услуги получателю консультации должна быть предоставлена возможность оценить ее качество (Приложение 3).

4.13. Виды услуг Консультационного пункта:

- оказание услуги очно в помещении Консультационного пункта (очная консультация);

- оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация).

4.14. 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.

4.15. 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 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. Кадровое обеспечение Консультационного пункта

5.1. Услуги оказываются специалистами Консультационного пункта, принятыми на работу в ДОУ на основании трудового договора.

5.2. 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.

5.3. 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).

5.4. 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.

5.5. 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.

6. Материально-техническое обеспечение Консультационного пункта

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. 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.

7. Документация консультационного пункта

7.1. Ведение документации консультационного пункта выделяется в отдельное делопроизводство.

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

- приказ образовательной организации о создании Консультационного пункта;
- положение о Консультационном пункте;
- график работы Консультационного пункта;
- план работы Консультационного пункта;
- журнал записи на консультации (Приложение 1);
- журнал учета консультаций специалистов службы консультирования (Приложение 2);
- анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов службы консультирования (Приложение 3);
- анализ работы Консультационного пункта за год.

Приложение 1
к Положению о консультационном пункте

Журнал записи на консультацию в Консультационный пункт

№ п/п	ФИО родителя (законного представителя)	Контактные данные (телефон, адрес эл. почты)	Предмет консультации (тема, вопрос)	Вид консультации (очная, дистанционная)

Приложение 2
к Положению о консультационном пункте

Журнал учета консультаций специалистов службы консультирования

№ п/п	Дата	ФИО родителя (законного представителя)	Предмет консультации (тема, вопрос)	Вид консультации (очная, дистанционная)	ФИО, подпись консультанта

Приложение 3
к Положению о консультационном пункте

Анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов службы консультирования

Просим Вас оценить каждое из приведенных ниже утверждений, отметив одну из следующих цифр, означающих:

1- Совершенно не согласен	2- Затрудняюсь ответить
3- Не совсем согласен	4- Согласен, но есть замечания
5 - Да, полностью согласен	

Опрос является анонимным, указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе.

Я легко записался (-лась) для получения консультации	1	2	3	4	5
Время ожидания консультации от момента записи составило меньше 10 дней	1	2	3	4	5
Специалист подробно и понятно ответил на все мои вопросы	1	2	3	4	5
У меня не возникало технических сложностей во время консультации. А если возникало, все оперативно решалось	1	2	3	4	5
Рекомендации специалиста были для меня полезны/информативны	1	2	3	4	5
Я буду рекомендовать своим знакомым и друзьям получение подобных консультаций	1	2	3	4	5

Иные комментарии _____

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Дата _____

ФИ (при желании) _____