

Принято на заседании управляющего совета МБДОУ Волоконовского детского сада №4 «Теремок» Волоконовского района Белгородской области
Протокол от 26.04.2024 №4

Утверждено приказом МБДОУ Волоконовского детского сада №4 «Теремок» Волоконовского района Белгородской области от 26.04.2024 №12
Заведующий _____ Э.С. Коденко

Положение

о Консультационном центре, предоставляющем родителям (законным представителям) детей услуг и методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи (далее - Положение)

1. Общие положения

1.1. Настоящим Положением устанавливается порядок организации функционирования Центра, являющегося структурной единицей Организации, регулируется порядок и условия оказания Услуг.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии со следующими законодательными и нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.07.1998года №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 24.11.1995года №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992года №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Указом Президента Российской Федерации от 29.05.2017 года №240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027гг.»;
- распоряжением Правительства Российской Федерации от 23.01.2021 года № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 года №1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;
- приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 31.07.2020 года №373 «Об утверждении Порядка организации осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования»;
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от

17.10.2013 года № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;

- Распоряжением Правительства Белгородской области от 28.12.2020 года № 529-рп «Об утверждении порядка формирования и ведения региональной информационной системы доступности дошкольного образования, в том числе порядка предоставления родителям (законным представителям) детей сведений из нее»;
- Постановлением Правительства Белгородской области от 25.12.2023 года № 799-пп «Об утверждении государственной программы Белгородской области «Развитие образования Белгородской области»;
- Приказом департамента образования Белгородской области от 06.03.2020 года №587«Об утверждении примерного положения о технологизации видов помощи родителям в Консультационных центрах»;
- Приказом министерства образования Белгородской области от 25.03.2022 года № 952 «Об утверждении примерного положения о Консультационном центре «Лекотека»;
- Приказом министерства образования Белгородской области от 08.12.2022 года «Об утверждении пакета регламентирующих документов по созданию и функционированию служб ранней помощи и кабинетов ранней помощи»;
- Приказом министерства образования Белгородской области от 25.07.2023 года №2202 «Об утверждении электронного портфеля игровых и образовательных практик «Дети в приоритете»;
- приказом министерства образования Белгородской области от 22.02.2024 года № 567 «Об организации деятельности региональных ресурсных площадок по актуальным направлениям развития системы дошкольного образования Белгородской области».

1.3. К основным целевым группам получателей Услуг Центра относятся:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе до 3 лет, посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования;
- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе до 3 лет, не посещающих образовательных организаций, реализующие образовательные программы дошкольного образования, но зарегистрированных в государственной информационной системе на предоставление места;
- родители (законные представители), чьи дети получают дошкольное образование в форме семейного образования;
- родители (законные представители) детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья;

1.4. Несовершеннолетние дети не относятся к целевой группе получателей Услуг Центра. В случае необходимости работы с детьми специалисты Центра могут направить родителей (законных представителей) в службу ранней помощи, кабинете ранней помощи, центр психолого-медико-социального сопровождения и другую организацию, оказывающую такие услуги.

В случае если для оказания помощи родителю (законному представителю) возникает необходимость в диагностике ребенка, то ее проведение возможно в

качестве предваряющего мероприятия, не являющегося Услугой, и только на основании письменного согласия родителя (законного представителя) ребенка.

1.5. Информация об оказании Услуг предоставляется в разных формах через различные источники для гарантированного информирования родителей (законных представителей) о порядке и условиях доступа к их получению.

1.6. Основные понятия, используемые в Положении:

- диспетчерское консультирование — оказание Услуги информационного характера по вопросу получения методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи в иных организациях;

- содержательное консультирование — оказание Услуги в Центре;

- опрос с обратной связью - заполнение родителем (законным представителем), которому была предоставлена Услуга, психодиагностического, социологического и иных видов опросника, с осуществлением по итогам обратной связи с ним;

- просветительские мероприятия для родителей (законных представителей), в том числе вебинары, подкасты, методические кейсы — коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских травм, трудного поведения детей, их социализации и др.

- очное консультирование – оказание Услуги в помещении Центра;

- выездное очное консультирование — оказание Услуги по месту нахождения другой Организации, не имеющей в структуре Центра, по месту проживания родителя (законного представителя), в общественных местах, в организациях социальной сферы, а также в рамках проведения специалистами Центра обучающих мероприятий;

- дистанционное консультирование — оказание Услуги с применением информационно-телекоммуникационных сети «Интернет» (видео-конференц-связь), телефона при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с родителем (законным представителем);

- консультирование в форме письменного ответа – оказание Услуги с использованием электронной почты, мессенджеров, по итогам опроса/ анкетирования/ тестирования;

- методическая помощь - консультирование родителей (законных представителей) по вопросам применения различных форм, методик и средств воспитания и обучения ребенка;

- психолого-педагогическая помощь - обучение родителей (законных представителей), направленное на формирование у них педагогической культуры и предотвращение возникающих семейных проблем;

- диагностическая помощь – определение дефицита специальных знаний у родителей (законных представителей), которые позволили бы им принимать правильные решения в отношении выбора форм и методов обучения, воспитания и развития своего ребенка;

- консультативная помощь — включение родителей в целенаправленный развивающий процесс по средством информирования о физиологических и психологических особенностях развития ребенка, существующих механизмах ранней помощи.

2. Цель и задачи Центра

2.1. Основной целью деятельности Центра является повышение компетентности родителей (законных представителей) в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации несовершеннолетних детей.

2.2. Основными задачами Центра являются:

- оказание Услуг, направленных на развитие психолого-педагогической компетентности родителей (законных представителей);
- сопровождение семьи, взаимодействие со специалистами по ранней помощи в процессе получения семьей услуг ранней помощи;
- создание необходимого информационного и мотивационного полей для активного включения родителей (законных представителей) в целенаправленный развивающий процесс;
- пропаганда позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения для укрепления института семьи, духовно-нравственных традиций семейных отношений.

3. Порядок организации деятельности Центра

3.1. Общее руководство и контроль за деятельностью Центра возлагается на руководителя Организации.

3.2. К полномочиям руководителя Организации относится:

3.2.1. Издание, утверждение и внесение изменений в необходимые нормативные документы (приказ об открытии Центра, Положение о Центре и др.).

3.2.2. Определение лица, ответственного за организацию деятельности Центра (руководителя Центра).

3.2.3. Определение графика работы Центра.

3.2.4. Обеспечение контроля соблюдения работниками Центра требований законодательных, нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и родителей (законных представителей), а также порядка оказания Услуг.

3.2.5. Проведение работ по созданию необходимых кадровых, материально-технических, программных и информационных условий для организации деятельности Центра.

3.2.5.1. Требования к кадровому обеспечению деятельности Центра:

- оказание Услуг специалистами Центра, принятию на работу в Организацию на основании трудового договора, либо специалистами, привлеченными к оказанию Услуг (на основании договора гражданско-правового характера, договора о взаимодействии);

- соответствие квалификации специалистов Центра квалификационным требованиям (любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников), при этом возможно привлечение специалистов, не соответствующих квалификационным требованиям, для обеспечения технической поддержки предоставления Услуг, для перевозки при выездном очном консультировании;

- своевременное прохождение специалистами Центра курсов повышения квалификации;

- участие специалистов Центра в обучающих мероприятиях (семинарах, вебинарах) по изучению актуального опыта работы Центров.

3.2.5.2. Требования к материально-техническому обеспечению деятельности Центра:

- помещение для оказания Услуги располагается в здании, оборудованном в соответствии с соблюдением условий для инвалидов и маломобильных групп населения;
- оснащённость мебелью и необходимым оборудованием для оказания Услуги, в т.ч. персональным компьютером (ноутбуком) с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», средствами визуализации, копировальной техникой;
- наличие зоны ожидания для лиц, прибывших для получения Услуг и ожидающих своей очереди;
- наличие санитарной комнаты, которой могут воспользоваться посетители Центра;
- наличие пространства для детей получателей Услуг, оснащённого игрушками и игровым оборудованием.

3.2.5.3. Требования к программному и информационному обеспечению деятельности Центра:

- наличие электронных, методических пособий и программного обеспечения для предоставления Услуг в очном режиме;
- оснащённость программным обеспечением для организации функционирования в Центре системы электронного консультирования с применением дистанционных технологий взаимодействия;
- наличие электронных ресурсов для информирования родителей (законных представителей) об оказании Услуги привлечения получателей Услуг с соблюдением действующих законодательных норм;
- обеспечение возможности анонимной оценки качества предоставленных Услуг, полученных родителем (законным представителем) в форме опроса, анкетирования и т.п.

3.3. К полномочиям руководителя Центра, относится:

3.3.1. Ведение учётной документации:

- Журнал предварительной записи на консультацию.
- Журнал учёта предоставляемых Услуг родителям (законным представителям).

3.3.2. Распределение запросов в соответствии с содержанием для подготовки консультаций специалистами и определение сроков их исполнения.

3.3.3. Определение форм работы по предоставлению Услуг.

3.3.4. Оценка качества деятельности специалистов Центра.

3.3.5. Заполнение данных в государственной информационной системе Белгородской области «Образование» <https://uslugi-belgorod.vsopen.ru/> на странице Организации во вкладке «Доступная среда» (ежемесячно с момента открытия Центра нарастающим итогом с начала календарного года).

3.3.6. Размещение информации об оказании Услуг (актуальных нормативных документов, содержания, формате и порядке их оказания, информации о безвозмездности, о специалистах, контактах и проводимых мероприятиях) на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в социальных сетях (при наличии).

3.3.7. Изготовление и распространение информационных материалов различной тематики.

4. Организационные условия оказания Услуг родителям (законным представителям) детей в Центре

4.1. Оказание Услуги осуществляется Центром без взимания платы с родителей (законных представителей).

4.2. Услуга представляет собой разовую помощь родителю (законному представителю) в формате диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка, а также проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества. Родители (законные представители) вправе обращаться за получением Услуги повторно неограниченное количество раз при наличии потребности.

4.3. Порядок организации присмотра за ребенком на время оказания Услуги его родителю (законному представителю) устанавливается каждой Организацией самостоятельно. В исключительных случаях возможно вовлечение ребенка — его присутствие в ходе оказания Услуги его родителю (законному представителю), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги. Вопрос присутствия ребенка при оказании Услуги решается заранее с родителем (законным представителем) ребенка.

4.4. Услуга может быть оказана в формах очного, выездного, дистанционного консультирования и консультирования в форме письменного ответа на запрос родителя (законного представителя).

4.5. Выбор формы, формата, содержания и продолжительности оказания Услуги определяется специалистом Центра по согласованию с родителем (законным представителем).

4.6. Центр может оказывать все виды Услуг (методическую, психолого-педагогическую, диагностическую и консультативную) или может быть спрофилирован на выполнение определенной Услуги.

5. Порядок оказания Услуг родителям (законным представителям) детей в Центре

5.1. Правила организации деятельности Центра по порядку оказания Услуг устанавливаются нормативными документами Организации.

5.2. Порядок оказания Услуги следующий:

5.2.1. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Центр различными способами со сбором сведений для заполнения журнала предварительной записи на консультацию. Тема запроса может быть обозначена либо в ходе предварительной записи, либо непосредственно в момент оказания Услуги.

При обращении в Центр родители (законные представители) вправе сформулировать вопрос самостоятельно; при подаче заявки удаленно воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

4

5.2.2. Для получения Услуги родители (законные представители) вправе не предоставлять персональные данные. В таком случае в журнале учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителем) указываются только те данные, которые были сообщены с занесением в соответствующие поля журнала отметки «анонимно». 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 персональных данных.

При оказании Услуги Организацией обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

В ходе оказания Услуги специалист Центра не выполняет действия за родителя (законного представителя): не заполняет формы документов, не ведет переговоров с третьими лицами от его имени, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.

5.2.3. Услуга может оказываться одновременно несколькими специалистами Центра при согласии родителя (законного представителя) или по его инициативе.

5.2.4. Возможность предоставления Услуги родителю (законному представителю) может быть обеспечена непосредственно в момент обращения в Центр. При получении запроса, на проработку которого требуется дополнительное время, возможно увеличение срока ожидания консультации на срок не более 10 дней с момента получения запроса.

5.2.5. Услугу в Центре могут получить оба родителя (законных представителя) ребенка одновременно.

5.2.6. Оказание Услуг предполагает устное информирование родителя (законного представителя) или обоих родителей (законных представителей) по интересующим вопросам в режиме взаимодействия, т.е. он (они) вправе уточнить вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов ит.п.

5.2.7. Факт оказания Услуги фиксируется специалистом Центра в консультационном листе и руководителем Центра в журнале учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителям).

5.2.8. Осуществление специалистом Центра распечатки для родителя (законного представителя) необходимой информации на бумажном носителе, направления рекомендаций, документов на адрес его электронной почты, записи информации на представленные им электронные носители в ходе оказания Услуги устанавливается каждой Организацией самостоятельно.

5.2.9. Оценка качества оказания Услуги производится либо непосредственно после ее оказания, либо отсрочено (по желанию родителя (законного представителя), но не позднее 3 календарных дней с момента оказания Услуги. Механизмы оценки выбираются каждой Организацией самостоятельно, при обязательном условии наличия формы, обеспечивающей анонимность оценки.

5.2.10. В случае если оказание Услуги по техническим причинам не

состоялось, специалист Центра обеспечивает возможность ее повторного оказания по согласованию с родителем (законным представителем).

5.2.11. Не подлежат рассмотрению специалиста Центра запросы:

- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения или угрозы в его адрес и/ или в адрес других специалистов Центра;
- противоречащие законодательству Российской Федерации;
- выходящие за рамки содержания Услуги;
- выходящие за рамки деятельности специалиста Центра.

6. Порядок и формы контроля за деятельностью Центра

6.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Положения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

6.1.1. Внутренний контроль проводится руководителем Организации и подразделяется на:

- оперативной контроль (по рекомендации регионального/муниципального органа, осуществляющего управление в сфере образования, или по запросу родителя (законного представителя);

- тематический контроль по реализации какого-либо направления деятельности (наличие необходимых условий для организации деятельности Центра, наличие информации о Центре, соблюдение порядка оказания Услуг специалистами Центра и т.п.);

- итоговый контроль по итогам отчетного периода.

6.1.2. Внешний контроль по направлениям деятельности Центра осуществляют региональные и муниципальные органы, осуществляющие управление в сфере образования.

6.2. Муниципальные и региональные органы, осуществляющие управление в сфере образования, осуществляют внешний контроль посредством:

- взаимодействия с муниципальным центром оценки качества образования по отслеживанию результативности деятельности специалистов Центра (законным представителям) (анкетирование, онлайн-опрос в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

- рассмотрения обращений и жалоб родителей (законных представителей) с привлечением соответствующих специалистов организаций;

- проведения методических мероприятий (круглых столов по обмену опытом, презентаций деятельности лучших Центров, проведения научно-практических конференций и др.) по направлениям деятельности Центров.