

СОГЛАСОВАНО

Председатель профсоюзного комитета

Н.В. Рышкова

2021 г.

«*Р*» *СР*

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий МБДОУ

ЦРР – детский сад №13

Е.И. Архиреева

2021 г

«*Р*» *СР*

**Положение
о консультационном центре «Дельфинчик»
на базе МБДОУ ЦРР – детский сад № 13**

муниципальное образование
город Новороссийск

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет (регулирует) деятельность Консультационного центра «Дельфинчик» для родителей (законных представителей) детей дошкольного возраста, а так же граждан, желающих принять на воспитании в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей. Определяет порядок предоставления методической, психолого-педагогической и консультативной помощи по вопросам воспитания и обучения ребенка без взимания платы в консультационном центре «Дельфинчик», организованном на базе МБДОУ ЦРР – детский сад № 13 муниципального образования города Новороссийска (далее по тексту Консультационный центр/ Центр).

1.2. Консультационный центр не является самостоятельной организацией и представляет собой объединение специалистов МБДОУ ЦРР д/с 13, организуемое для комплексной поддержки семей.

1.3. Консультационный центр создается для родителей (законных представителей) детей в возрасте от 2 месяцев до 7 лет с целью:

- обеспечение единства семейного и общественного воспитания;
- формирование родительской компетентности и оказание семье психолого – педагогической помощи, поддержки всестороннего развития личности детей;
- создание комплексной системы педагогического сопровождения развития ребенка раннего и дошкольного возраста.
- популяризация деятельности образовательной организации.

1.4. Основными задачами предоставления методической, психолого – педагогической и консультативной помощи являются:

- оказание помощи родителям (законным представителям) для обеспечения равных стартовых возможностей при поступлении в общеобразовательные организации;
- оказание консультативной помощи родителям (законным представителям) по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей дошкольного возраста;
- оказание содействия в социализации детей дошкольного возраста;
- способствовать своевременному выявлению проблем в развитии у детей раннего и дошкольного возраста с целью оказания им коррекционной, психологической и педагогической помощи;
- разработка индивидуальных рекомендаций родителям (законным представителям) по оказанию детям возможной методической, психолого-педагогической и консультативной помощи.

1.5. Консультационный центр в своей деятельности руководствуется:

- Конвенцией ООН о правах ребенка;
- Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- Семейным кодексом Российской Федерации от 29 декабря 1995 года № 223-ФЗ;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 15.05.2013 г. № 26 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству,

содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций» (СанПиН 2.4.1.3049-13);

- Постановлением от 23 мая 2015 г. № 497 «о Федеральной целевой программе развития образования на 2016-2020 гг.;
- Проектом государственной программы Краснодарского края «Развитие образования» на 2016-2021 гг., Закон Краснодарского края «Об образовании в Краснодарском крае;
- Письмом министерства образования, науки и молодежной политики Краснодарского края от 19.05.2016 года № 47-8392/16-11 «Об открытии консультационных центров»;
- Приказом № 63 от 10.06.2016 г. МБДОУ ЦРР – детский сад № 13 муниципального образования города Новороссийска;
- Методическими рекомендациями по организации процесса оказания психолого - педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденные распоряжением Министерства просвещения РФ от 01.03.2019 г. № Р-26
- Уставом МБДОУ ЦРР – детский сад № 13 МО г. Новороссийска.

1.6. Консультационный Центр по оказанию услуг психолого – педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, создан в рамках реализации плана мероприятий федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 24 декабря 2018 г. № 16).

1.7. Получателями услуг психолого – педагогической, методической и консультативной помощи являются:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста по вопросам дошкольного образования;
- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, находящиеся на семейном обучении, по вопросам организации их обучения;
- родители (законные представители) детей, имеющие различные проблемы в поведении, развитии, социализации, и нуждающихся в помощи при их воспитании;
- граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.8. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется специалистами Консультационного центра «Дельфинчик» в соответствии с их запросами, независимо от места проживания.

1.9. Консультационный центр организует информационно разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме. Необходимая информация размещается на:

- сайте МБДОУ ЦРР - д/с № 13
- на сайте консультационного центра «Дельфинчик»;

- в социальных сетях;
- на информационных стендах в помещениях организаций – партнеров.

1.10. Получатель услуг имеет возможность заранее записаться на получение консультации следующим образом:

- по телефону, указанному на сайте;
- путем заполнения заявки, представленной на сайте и отправив ее на электронную почту центра;
- через сообщение на личный телефон Консультационного центра;
- личным обращением у дежурного специалиста Консультационного центра;

1.11. Возможностью записаться к любому специалисту в течение не более 7 дней. Запись к конкретному специалисту возможна в более длительный срок (до 14 дней).

1.12. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

1.13. Общее руководство, контроль, материальное обеспечение работы консультационного центра и определение режима его работы возлагается на заведующего МБДОУ ЦРР д/с 13.

2. Организация деятельности Центра.

2.1. Консультационный Центр открывается на базе МБДОУ ЦРР – детский сад № 13 МО г. Новороссийска приказом руководителя при наличии необходимых санитарно-гигиенических, противоэпидемических условий, соблюдения правил пожарной безопасности, кадрового обеспечения, необходимых программно-методических материалов.

2.2. Общее руководство работой центра возлагается на руководителя Центра.

2.3. Заведующий издает приказ об организации Консультационного центра, разрабатывает и утверждает необходимые локальные акты (Положение о Консультационном центре, приказ об открытии, график работы, план работы и др.)

2.4. Приказом заведующего ДОУ назначается руководитель Консультационного центра, определяется состав специалистов Центра для оказания методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям).

2.5. Управление и руководство организацией деятельности Консультационного Центра осуществляется в соответствии с настоящим положением.

2.6. Центр работает согласно графику работы, утвержденному приказом руководителя.

2.7. Руководитель ДОУ организует работу Центра, в том числе:

- организует работу специалистов, обеспечивающих консультативную службу в соответствии с графиком работы педагогов и специалистов;
- определяет функциональные обязанности специалистов консультативной помощи для родителей, законных представителей детей, а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- осуществляет учет работы специалистов;

- осуществляет контроль за деятельностью специалистов по данному направлению;

2.8. Руководитель Консультационного центра:

- ведет Журнал учета обращений родителей (законных представителей), получающих помощь в консультационном центре в электронной форме;

- распределяет запросы в соответствии с содержанием для подготовки консультаций специалистами и определяет сроки их исполнения;

- совместно с другими специалистами определяет формы работы по предоставлению помощи родителям (законным представителям) детей;

- осуществляет курирование работы по разработке самостоятельного интернет-ресурса Консультационного центра;

- осуществляет размещение на сайте Центра информацию о работе Центра, перечне специалистов и других дополнительных сведений при необходимости.

- назначает ответственных педагогов и специалистов за подготовку материалов консультирования.

2.9. Непосредственную работу с семьей осуществляют специалисты Центра.

3. Содержание психолого – педагогической, методической и консультативной помощи.

3.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы или дистанционная, которую оказывает квалифицированный специалист – консультант консультационного пункта, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная и дистанционная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга оказывается, как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

3.2. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

3.3. Услуга оказывается одним специалистом. Оказание услуг одновременно двумя специалистами не допускается.

3.4. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

3.5. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.). При

необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативные 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, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

3.6. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительного уведомления консультанта и не затрудняя оказание услуги.

3.7. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

3.8. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги консультационный пункт подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению консультационного центра в пределах ее возможностей.

3.9. Получатель вправе обратиться за услугой и выбрать время для консультации.

3.10. В конце получения услуги, обратившемуся предоставляется возможность оценить качество полученной услуги и оставить отзыв о работе Консультационного центра или конкретного специалиста. Родителю предлагается сделать это в удобное для себя время и заполнить анкету, которая придет ему на электронную почту или телефон в виде ссылки. Также у получателя имеется возможность написать свой отзыв на родительском форуме официальной страницы Консультационного центра.

4. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

4.1. Виды услуг:

- Очные и дистанционные (online): консультации (групповые, индивидуальные), тренинги, мастер-классы, игровой сеанс и др.;

- Выездная консультация (оказание услуги очно к отдельным категориям граждан (маломобильные, инвалиды) по месту жительства получателя услуги).

4.2. Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении.

4.3. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного программного обеспечения Skype, электронной почты) по согласованию с родителями (законными представителями).

4.4. Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. В ходе консультации

специалист консультационного пункта должен уметь оказать техническую помощь, обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны консультационного пункта, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, консультационный пункт ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги.

4.5. Порядок организации оказания Помощи включает в себя:

- беседу с родителями (законными представителями) в ходе личного приема, по телефону или, переписки по средствам электронных сервисов – WhatsApp, Viber, e-mail, Telegram (в случае дистанционного обращения), в процессе которой устанавливается проблема;

- занесение запросов в различной форме (по телефону, лично в устной или письменной форме) в Журнал входящих обращений в Консультационный центр с отметкой руководителя об ответственных за исполнение запросов и сроках их исполнения (Приложение 1);

- непосредственное осуществление консультирования в различных формах, определенных руководителем Консультационного центра или родителями (законными представителями) в запросе, которое фиксируется в журнале консультации специалиста с указанием данных рекомендаций по заявленному вопросу (Приложение 2).

4.6. Если ответ на запрос требует длительной подготовки и участия нескольких специалистов, на подготовку отводится время, не более 5 рабочих дней. По истечении данного срока, до родителей (законных представителей) в любой форме (письменно, устно или по телефону) доводится информация о дате, времени и месте проведения консультации.

4.7. Не подлежат рассмотрению запросы, поданные в электронном виде, если:

- в их содержании используются нецензурные или оскорбительные выражения или угрозы в адрес специалистов Консультационного центра;

- в них не содержатся адреса обратной связи (домашний адрес, номер телефона и др. в зависимости от выбранной формы консультирования).

4.8. С целью оценки качества оказываемых услуг, проводится анкетирование родителей (законных представителей). Родитель (законный представитель) может оценивать качество услуг письменно, заполнив анкету (Приложение 3), оставить отзыв (Приложение № 4) или заполнить электронную анкету на сайте .

5. Кадровое обеспечение оказания услуг.

5.1. Услуги оказываются педагогическими работниками консультационного центра, которые отвечают квалификационным требованиям в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н.

5.2. Консультативную помощь в Консультационном центре «Дельфинчик» оказывают специалисты. Информацию о них можно получить на официальном сайте.

5.3. Специалисты Консультационного центра оказывают консультационные услуги на основании заключенного гражданско-правового договора. При заключении

гражданско-правового договора, специалист предоставляет соответствующие документы об образовании.

5.4. Педагогические работники Консультационного центра, оказывающие консультативные услуги, проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в три года.

6. Материально-техническое обеспечение оказания услуг.

6.1. Очная консультация проводится в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности. Помещение для оказания услуги ~~соответствует~~ **соответствует** требованиям СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2.

6.2. Помещение оснащено мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги и позволяющее консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

6.3. Для оказания услуг в дистанционной форме в Консультационном центре предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста учреждения.

6.4. Предусмотрено создание мобильной группы, осуществляющей выезд отдельным категориям получателей услуги с целью оказания услуги.

6.5. Для записи на консультацию получателей услуг организуется работа единого телефона, не связанного с организацией МБДОУ ЦРР д/с № 13.

7. Права и обязанности участников деятельности консультационного центра.

7.1. Права, социальные гарантии и обязанности каждого участника определяются законодательством РФ, Уставом, гражданско-правовым договором, определяющим функциональные обязанности и квалификационные характеристики педагогических работников.

7.2. Родители (законные представители) имеют право:

- бесплатно получать индивидуальную консультативную поддержку;
- получать индивидуальную консультацию по заявленной проблеме воспитания и развития ребенка-дошкольника.

7.3. Родители (законные представители) обязаны соблюдать требования Консультационного центра, не противоречащие данному Положению.

8. Контроль за предоставлением методической, психолого-педагогической и консультативной помощи.

8.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Положения осуществляется посредством процедур внутреннего и итогового контроля.

8.2. Итоговый контроль - за предоставлением методической, психолого - педагогической и консультативной помощи осуществляется мониторингом основных показателей работы Консультационного центра.

Приложение № 3

Просим Вас оценить качество получаемой услуги.

№ п/п	Показатели	баллы				
		1	2	3	4	5
1.	Информационная доступность о работе Консультационного центра					
2.	Качество созданных условий для оказания услуг					
3.	Содержание и результаты предоставляемых услуг					

Приложение № 4

Форма отзыва о работе педагога-консультанта

(Ф.И.О. специалиста)

№	Показатель деятельности	Оценка в баллах				
		1	2	3	4	5
1	Длительность ожидания консультаций и доступность записи на очередь					
2	Доброжелательность и вежливость консультанта					
3	Доступность и яркость информации					
4	Убедительность рекомендаций					
5	Общее впечатление о консультации					