

Принято
Советом МБДОУ № 19
Протокол № 1 от «10» 01. 2022 г.

Утверждаю
Заведующий МБДОУ № 19
_____ Скороходова Г.Б.
приказ № 60 - ОД от «10» 01. 2022 г.

Положение о консультационном центре МБДОУ №19 «Шаг навстречу»

I Общие положения

1. Настоящее Положение регулирует деятельность консультационного центра МУНИЦИПАЛЬНОГО БЮДЖЕТНОГО ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ДЕТСКОГО САДА № 19 (далее – МБДОУ № 19) «Шаг навстречу» (далее – Положение), направленную на создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2. Для целей настоящего Положения, применяемые в нем термины и определения имеют следующее значение:

Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - Услуга) - это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

Получатель Услуги - это родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - Служба) - некоммерческая организация (далее - Организация), оказывающие Услуги получателям Услуги.

Специалист Службы (далее - консультант) - лицо, привлеченное Службой для оказания Услуги, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуги.

3. В своей деятельности Служба руководствуется нормативными правовыми актами:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации;
2. Семейный кодекс Российской Федерации;
3. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. N 2300-1;

4. Федеральный закон "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ;
5. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ;
6. Федеральный закон "О персональных данных" от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ;
7. Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. N 240 "Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018 - 2027 гг.";
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. N 1096 "Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания";
9. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. N 122-р "Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года";
10. Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. N 450 "О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации";
11. Письмо Минпросвещения России от 31 января 2020 г. N МР-88/07 "О методике оценки качества" (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи);
12. Распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 10 августа 2021 г. N Р-183 «Об утверждении методических рекомендации 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",
13. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. N 2 "Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 "Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания".

2. Цель, задачи, принципы Службы

2.1. Основной целью оказания Услуг ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации детей; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

2.3. Принципы работы Службы:

- конфиденциальности: информация об особенностях ребенка и его семьи не разглашается никому из посторонних без согласия родителей;

- комплексного подхода: работа с семьей осуществляется командой специалистов разного профиля;
- научности: информация, предоставляемая учреждением, должна быть достоверной и иметь научную основу;
- гуманности: взаимоотношения Службы и семьи строятся на основе гуманности, признания достоинства, свободы личности, терпимости к мнению другого; гуманный подход предполагает доброе, внимательное отношение всех субъектов взаимодействия;
- доступности: вся информация для родителей предоставляется в доступной форме без излишней терминологии;
- открытости и прозрачности услуг для потребителей и общества в целом;
- партнерства: установление партнерских отношений с семьей ребенка;
- добровольности: выстраивание отношений с организациями-партнерами, семьей и социальным окружением ребенка на добровольных началах при обоюдном желании.

3. Порядок оказания Услуг

3.1. Площадка Консультационного центра МБДОУ №19 «Шаг навстречу» расположена в помещении детского сада по адресу: 352900 Краснодарский край, город Армавир, улица Калинина, 170.

3.2. Общее руководство работой Службы возлагается на заведующего МБДОУ.

3.3. Организация деятельности Службы осуществляется специалистами:

педагог-психолог,
учитель-логопед,
музыкальный руководитель,
старший воспитатель,
воспитатель.

3.5. Деятельность регулируется запросами родителей (законных представителей).

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

3.7. Модели и форматы оказания Услуг исходят из следующего:

- безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг;
- наличие возможности организовать присмотр за ребенком на время получения Услуги;
- удовлетворение запроса получателей Услуги на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

3.8. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; 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 предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой.

Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

3.9. Служба не оказывает помощь детям.

3.10. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

3.11. Оказанию Услуги 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, тестов.

3.12. Услуга может быть оказана:

очно (очная консультация) - в помещении Службы, по месту проживания получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Службы (выездная очная консультация);

дистанционно (дистанционная консультация) - с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги.

3.12. Для получения Услуги предусмотрена возможность предварительной записи в Службу различными способами (телефон 8(86137)7-41-54, сайт <http://ruzcheek19arm.ru/>, электронная почта mbdou19arm@mail.ru, социальные сети Телеграмм, Ватцап, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала. *(Приложение №1)*

3.13. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. (в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки "Анонимно" в поле Журнала "Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги").

3.14. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания Услуги.

3.15. Услуга предоставляется в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

3.16. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

3.17. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

3.18. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

3.19. В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной.

3.20. При оказании Услуги 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.

3.21. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).

3.22. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

3.23. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.

3.24. По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.

3.25. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.

3.26. Осуществление аудио/видеозаписи в ходе оказания Услуги по инициативе Службы либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

3.27. Получатель Услуги имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Службы/консультанта.

3.28. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

3.29. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале..

3.30. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Службой в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные.

3.31. Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

4.Делопроизводство Службы

4.1. Перечень документации:

- приказ о работе Центра,
- Положение Центра,
- Журнал учета 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,
- бланк отзыва,
- бланк заявки, (запроса).

4.2. Ведение документооборота Службы осуществляется педагогом-психологом.

5.Заключительные положения

5.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения.

5.2. Изменения в настоящее Положение вносятся администрацией по предложению специалистов Центра, родителей (законных представителей), вышестоящих органов.

Журнал
учета 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

[illegible]