

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 65 «Дельфин»»

«ПРИНЯТО»

Педагогический совет
МБДОУ № 65 «Дельфин»

Протокол № 4 от «30» 05 2023г.

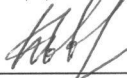
«МНЕНИЕ УЧТЕНО»

Совет родителей
МБДОУ № 65 «Дельфин»

Протокол № 3 от «24» 04 2023г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Заведующий МБДОУ № 65 «Дельфин»


Павлова Т.А.

Приказ № от « » 2023г.

65/83122 от 14.08.2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о консультационном пункте
по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной
помощи родителям (законным представителям) детей и
гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей,
оставшихся без попечения родителей

Красноярский край
ЗАТО Железногорск
г. Железногорск
2023 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение (далее-Положение) разработано в соответствии с федеральными законами Российской Федерации:

- № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012;

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

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

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

- планом мероприятий федерального проекта "Поддержка семей, имеющих детей" (1 ноября 2018 г. - 31 декабря 2024 г.) национального проекта "Образование" (паспорт утверждён президиумом Совета при президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 24.12.2018 № 16);

- распоряжением Министерства просвещения РФ от 01.03.2019г. № Р-26.

1.2. Положение определяет порядок создания и деятельности консультационного пункта по оказанию 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-консультационный пункт) на базе Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 65 «Дельфин» (далее-МБДОУ № 65 «Дельфин»).

1.3. Консультационный пункт создается для оказания 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 по вопросам обучения и воспитания ребенка.

1.4. Консультационный пункт создан в рамках реализации мероприятия «Государственная поддержка некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей» федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование».

1.5. Услуга оказывается как однократная помощь получателю в форме консультирования по возникшим вопросам.

1.6. Услуга носит заявительный характер.

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

1.8. Получатель услуги-родитель (законный представитель) ребенка, граждане желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющих 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 планировании собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

1.9. Специалисты консультационного пункта для оказания услуг - педагоги МБДОУ № 65 «Дельфин».

1.10. Специалисты не оказывают помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью, специалисты консультационного пункта

разъясняют родителям (законным представителям) порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

1.11. Основными целевыми группами получателей услуг консультационного пункта являются:

-родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет;

-родители (законные представители) детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;

-граждане, желающие принять в семью детей, оставшихся без попечения родителей, и граждане, принявшие в семью детей, оставшихся без попечения родителей.

2. Цель консультационного пункта

2.1. Цель деятельности консультационного пункта - создание условий для повышения компетентности родителей детей в вопросах образования и воспитания.

3. Содержание и виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

3.1. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги. Консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист консультант, специалист консультационного пункта, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

3.2. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

3.3. 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.

3.4. В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, в также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти, местного самоуправления и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

3.5. 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.

3.6. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в органах государственной власти, местного самоуправления, организациях). При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также на ссылки электронных ресурсов в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

3.7. Консультант вправе отказать в ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта получатель услуги, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации;

- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги;

- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг.

3.8. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

4. Организация деятельности консультационного пункта

4.1. Консультационный пункт создается на основании приказа заведующего МБДОУ.

4.2. Общее руководство работой консультационного пункта возлагается на заместителя заведующего по общим вопросам МБДОУ № 65 «Дельфин».

4.3. Управление и руководство организацией работы консультационного пункта в МБДОУ осуществляется в соответствии с данным Положением.

4.4. Консультационный пункт работает согласно графику работы, утвержденному приказом заведующего МБДОУ № 65 «Дельфин».

4.5. МБДОУ № 65 «Дельфин» обеспечивает размещение информации, связанной с работой консультационного пункта на официальном сайте образовательного учреждения.

4.6. Информацию о консультантах для осуществления информированного выбора получателями услуги размещается на сайте МБДОУ № 65 «Дельфин» с учетом требований законодательства о персональных данных.

4.7. Непосредственный контроль за работой консультационного пункта осуществляет заведующий МБДОУ № 65 «Дельфин».

5. Состав, последовательность и сроки оказания услуги

5.1. Наименование услуги: психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

5.2. Родителям может быть предложен выбор вида консультации: психолого-педагогическая, методическая либо консультационная помощь.

5.3. Психолого-педагогическая консультация - вид индивидуального консультирования по вопросам психического развития, обучения и воспитания детей.

5.4. Методическая консультация - это консультационная услуга, включающая профессиональный совет специалиста и помощь по конкретному вопросу, связанному с повседневными вопросами воспитания и обучения детей.

5.5. Консультативная помощь родителям направлена на решение 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.

5.6. Основанием для начала процедуры оказания услуги является обращение получателя услуги в следующих формах:

-в устной форме, в том числе по телефону;

-в письменной форме, в том числе посредством электронных средств коммуникации.

5.7. Услуги предоставляются по взаимно согласованной предварительной записи.

5.8. Предоставление услуги включает в себя последовательность следующих процедур:

-получение обращения получателя услуги, регистрация обращения в журнале записи на получение услуги, определение даты, времени оказания услуги и специалиста, оказывающего услугу;

-предоставление услуги;

-заполнение получателем услуги оценочного листа (по желанию).

5.9. Услуга может быть оказана очно или дистанционно.

5.10. Очная консультация оказывается в помещении консультационного пункта.

5.11. Дистанционная консультация может быть оказана, по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (общение посредством электронной почты).

5.12. Результатом консультативной помощи детям и их родителям (законным представителям) является предоставление родителям (законным представителям) полной и объективной информации по вопросам содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

5.13. После оказания услуги получателю должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги письменно или посредством оставления отзыва на сайте консультационного пункта.

5.14. Критериями оценки предоставляемой услуги являются:

-полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления услуги: информационное сопровождение деятельности по предоставлению услуги; соответствие действий специалистов, оказывающих консультацию, требованиям действующего законодательства.

5.15. За предоставление услуги плата с получателей не взимается.

6. Делопроизводство консультационного пункта

Перечень документации:

- положение о консультационном пункте;
- порядок обращения и получения консультации;
- приказ об открытии консультационного пункта;
- журнал записи на консультацию (Приложение № 1);
- журнал учета оказания 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 (Приложение № 2);
- оценочные листы качества оказанной услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (Приложение № 3).

Отчеты о работе консультационного пункта предоставляются ежеквартально ответственным лицом, назначенным приказом заведующего в МКУ «Управление образования» до 5 числа месяца, следующего за отчетным периодом (Приложение № 4).

Примечание: Срок действия настоящего положения не ограничен. Положение действует до принятия нового.

Приложение № 1
к Положению о консультационном пункте
МБДОУ № 65 «Дельфин»

Журнал записи на консультацию

№ п/п	ФИО обратившегося	Предмет консультации	ФИО специалиста	Дата / время консультации

Приложение № 2
к Положению о консультационном пункте
МБДОУ № 65 «Дельфин»

Журнал учета консультаций
специалистов службы консультирования

№	Дата	ФИО родителя (законного представителя)	Форма консультации (очная, дистанционная)	Предмет консультации	Итог (например, даны рекомендации, назначена повторная встреча)	Подпись консультанта	Контактные данные родителя (законного представителя) (телефон и/или эл. почта)
1	2	3	4	5	6	7	8

Анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов
консультационного пункта МБДОУ № 65 «Дельфин»

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

- 1- Совершенно не согласен
- 2- Не совсем согласен
- 3- Затрудняюсь ответить
- 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.

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

Иные комментарии _____

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Дата _____

ФИО (при желании) _____

Приложение № 4
к Положению о консультационном пункте
МБДОУ № 65 «Дельфин»

**Организация предоставления
услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи
гражданам, имеющим детей**

Наименование учреждения	Отчетный период	Общее количество оказанных услуг, ед.	в том числе по направлениям							Контактные данные лица организации, оказывающей услуги, ответственное за предоставление отчетной документации	
			дошкольное образование, в т.ч. ранняя помощь	образование детей с ОВЗ, инвалидностью	семейная форма образования	дополнительное образование детей	профилактика девиантного поведения	образование и развитие детей, оставшихся без попечения родителей	иное (указать направление)		