

РАССМОТРЕНО

на заседании педагогического совета
МБДОУ «Ровеньский детский сад № 3
комбинированного вида Белгородской области»
Протокол № 06 от 25.04.2024 г.

УТВЕРЖДЕНО

приказом по МБДОУ «Ровеньский детский
сад № 3 комбинированного вида
Белгородской области»
№ 81 - ОД от 25.04.2024 г.

Положение

о Консультационном центре, предоставляющем родителям (законным представителям) детей услуги методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи в МБДОУ «Ровеньский детский сад №3 комбинированного вида Белгородской области»:

1. Общие положения

На базе МБДОУ «Ровеньский детский сад №3 комбинированного вида Белгородской области» в целях предоставления родителям (законным представителям) детей услуг методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи (далее – Услуги) функционирует Консультационный центр (далее – КЦ).

1.2. Настоящее Положение распространяется на Организации, имеющие (или планирующие создать) в своей структуре КЦ.

1.3. Настоящим Положением устанавливается порядок организации и функционирования КЦ, являющегося структурной единицей Организации, регулируется порядок и условия оказания Услуги.

1.4. 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 24.07.1998 года № 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 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Указом Президента Российской Федерации от 29.05.2017 года № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;

- 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 и 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».

1.5. К основным целевым группам получателей Услуг КЦ 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 образовательные организации, 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;

- другие категории родителей (законных представителей) при наличии проблем в обучении, воспитании, поведении, развитии и социализации у несовершеннолетних детей (например, старше 7 лет и др.)

1.6. Несовершеннолетние дети не относятся к целевой группе получателей Услуг КЦ. В случае необходимости работы с детьми специалисты КЦ могут направить родителей (законных представителей) в кабинет 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), подтверждающегося договором между Организацией, структурной единицей которой является КЦ, и родителем (законным представителем) ребенка.

1.7. 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.

1.8. 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 КЦ;

- 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, тематические видеолекции, подкасты, методические кейсы – коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских травм, трудного поведения детей, их социализации и др. с выдачей сертификата участника (возможно электронного образца);

- очное консультирование – оказание Услуги в помещении КЦ;

- выездное очное консультирование – оказание Услуги по месту нахождения другой Организации, не имеющей в структуре КЦ, по месту проживания родителя (законного представителя), в общественных местах, в организациях социальной сферы, а также в рамках проведения специалистами КЦ 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 посредством информирования о физиологических и психологических особенностях развития ребенка, существующих механизмах ранней помощи.

1. Цель и задачи КЦ

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

2.2. Основными задачами КЦ 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.

2. Порядок организации деятельности КЦ

3.1. На основании мониторинга данных учета детей, подлежащих зачислению в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования, детей, получающих дошкольное образование в форме семейного образования, предварительного анализа

потребности населения в Услугах Учредитель обсуждает с руководителями Организаций вопрос наличия необходимых условий для создания КЦ.

3.2. Общее руководство и контроль за деятельностью КЦ возлагается на руководителя Организации.

3.3. К полномочиям руководителя Организации относится:

3.3.1. Издание, утверждение и внесение изменений в необходимые нормативные документы (приказ об открытии КЦ, Положение о КЦ и др.).

3.3.2. Определение лица, ответственного за организацию деятельности КЦ (руководителя КЦ).

3.3.3. Определение графика работы КЦ.

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

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

3.3.5.1. Требования к кадровому обеспечению деятельности КЦ:

- оказание Услуг специалистами КЦ, принятыми 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 КЦ 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 КЦ курсов повышения квалификации;

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

3.3.5.2. Требования к материально-техническому обеспечению деятельности Центра:

- помещение для оказания Услуги располагается в здании, оборудованном в соответствии с соблюдением условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения;

- оснащенность 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 Услуги и ожидающих своей очереди;

- наличие санитарной комнаты, которой могут воспользоваться посетители КЦ;

- наличие пространства для детей получателей Услуг, оснащенного игрушками и игровым оборудованием.

3.3.5.3. Требования к программному и информационному обеспечению деятельности КЦ:

- наличие электронных, методических пособий и программного обеспечения для предоставления Услуг в очном режиме;

- оснащенность программным обеспечением для организации и функционирования в КЦ системы электронного консультирования с применением дистанционных технологий взаимодействия;

- наличие электронных ресурсов для информирования родителей (законных представителей) об оказании Услуг и привлечения получателей Услуг с соблюдением действующих законодательных норм;

- обеспечение возможности анонимной оценки качества предоставленных Услуг, полученных родителем (законным представителем) в форме опроса, анкетирования, QR-кода и т.п.

3.4. К полномочиям руководителя КЦ, относится:

3.4.1. Ведение учетной документации:

- журнал предварительной записи на консультацию (Приложение 1)

- журнал учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителям) (Приложение 2);

- журнала учета выдачи сертификатов родителям (законным представителям) при проведении просветительских мероприятий (Приложение 3).

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

3.4.3. Определение форм работы по предоставлению Услуг.

3.4.4. Оценка качества деятельности специалистов КЦ.

3.4.5. 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).

3.4.6. 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).

3.4.7. Изготовление и распространение информационных материалов различной тематики.

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

4.1. Оказание Услуги осуществляется КЦ 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.

Родитель (законный представитель) 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 (Приложение 1).

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 КЦ по согласованию с родителем (законным представителем).

4.6. КЦ 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 КЦ

5.1. Правила организации деятельности КЦ 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 КЦ различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) 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 КЦ родители (законные представители) вправе сформулировать вопрос самостоятельно; при подаче заявки удаленно – воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов (согласно Приложению 2).

5.2.2. Для получения Услуги родители (законные представители) вправе не предоставлять персональные данные. В таком случае в журнале учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителям) 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 КЦ 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 КЦ 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 КЦ 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 КЦ. 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 КЦ могут получить оба родителя (законных представителя) ребенка одновременно.

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

5.2.7. Факт оказания Услуги фиксируется специалистом КЦ в консультационном листе (Приложение 4) и руководителем КЦ в журнале учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителям). В случае дистанционного консультирования для подтверждения факта консультирования специалистом КЦ используется детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений и т.п.

5.2.8. Осуществление специалистом КЦ 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 КЦ обеспечивает возможность ее повторного оказания по согласованию с родителем (законным представителем).

5.2.11. Не подлежат рассмотрению специалиста КЦ запросы:

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

6. Порядок и формы контроля за деятельностью КЦ

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:

- оперативный контроль (по рекомендации министерства образования Белгородской области, управления образования администрации Ровеньского района, или по запросу родителя (законного представителя));
- тематический контроль по реализации какого-либо направления деятельности (наличие необходимых условий для организации деятельности КЦ, наличие информации о КЦ, соблюдение порядка оказания Услуг специалистами КЦ и т.п.);
- оценку качества деятельности специалистов КЦ;
- итоговый контроль по итогам отчетного периода.

6.1.2. Внешний контроль по направлениям деятельности КЦ осуществляют министерство образования Белгородской области, управление образования администрации Ровеньского района с привлечением специалистов территориальной и центральной психолого-медико-педагогических комиссий.

6.2. Министерство образования Белгородской области, управления образования администрации Ровеньского района осуществляют внешний контроль посредством:

- взаимодействия с МКУ «Центр развития образования Ровеньского района» по отслеживанию результативности деятельности специалистов КЦ (законным представителям) (анкетирование, онлайн-опрос в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);
- рассмотрения обращений и жалоб родителей (законных представителей) с привлечением соответствующих специалистов и организаций;
- проведения методических мероприятий (круглых столов по обмену опытом, презентаций деятельности лучших КЦ, проведения научно-практических конференций и др.) по направлениям деятельности КЦ.

Журнал учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителям)

| № п/п | ФИО получателя услуги/анонимно | Дата обращения в КЦ | Контактный номер, e-mail | Формат оказания Услуги | Дата оказания Услуги | ФИО, должность специалиста КЦ | Статус заявителя (согласно кодификатора)* | Запрос (согласно кодификатора)** с указанием <i>первично/повторно</i> | Факт оказания Услуги (номер консультационного листа с подписью родителя (законного представителя)) |
|-------|--------------------------------|---------------------|--------------------------|------------------------|----------------------|-------------------------------|---|---|--|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Используемый кодификатор

| Статус заявителя* | |
|-------------------|--|
| ДШ 0-3 | родители (законные представители) детей в возрасте до 3 лет, не посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования, но зарегистрированных в государственной информационной системе на предоставление места |
| ДШ 0-8 | родители (законные представители) детей в возрасте от 3 лет и старше, не посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования, но зарегистрированных в государственной информационной системе на предоставление места |
| ДШ-3 | родители (законные представители) детей в возрасте до 3 лет, посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования |
| ДШ-8 | родители (законные представители) детей в возрасте от 3 лет и старше, посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования |
| ДС-3 | родители (законные представители), чьи дети в возрасте до 3 лет получают дошкольное образование в форме семейного образования |
| ДС-8 | родители (законные представители), чьи дети в возрасте от 3 лет и старше получают дошкольное образование в форме семейного образования |
| ИР-3 | родители (законные представители) детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья в возрасте до 3 лет |
| ИР-7 | родители (законные представители) детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 3 лет и старше |
| Иной | <i>указать другие категории родителей (законных представителей) несовершеннолетних детей</i> |

| Тема запроса ** | |
|------------------------|--|
| 1 | возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка |
| 2 | вопросы развития, обучения и воспитания детей |
| 3 | вопросы межличностной коммуникации и социализации |
| 4 | развитие, обучение и воспитание детей с ОВЗ и инвалидностью |
| 5 | вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением ребенка |
| 6 | вопросы определения способностей ребенка |
| 7 | вопросы взаимодействия ребенка с гаджетами |
| 8 | вопросы о трудностях взаимоотношений между родителями и детьми |
| 9 | вопросы защиты прав участников образовательного процесса |
| Иной | <i>указать тематику запроса</i> |

Журнала учета выдачи сертификатов родителям (законным представителям)

| № п/п | ФИО родителя (законного представителя) | Контактные данные для обратной связи | Дата проведения просветительского мероприятия | Форма просветительского мероприятия | Тема просветительского мероприятия | Ответственный специалист КЦ | Отметка о выдаче сертификата |
|----------|--|---|---|---|--|--------------------------------|------------------------------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Консультационный лист №__1/___2

Специалист, оказывающих Услугу _____
 _____ / _____

ФИО, должность

подпись

Дата оказания Услуги _____

ФИО обратившегося _____

Контактные данные _____

Возраст обратившегося

- до 18 лет
- от 18 до 30 лет
- от 30 до 40 лет
- от 40 лет и старше

Возраст ребенка _____

Посещает ли ребенок дошкольную образовательную организацию (да/нет) _____

Статус заявителя (согласно кодификатора)* _____

Тема запроса (согласно кодификатора)** _____

Форма получения Услуги _____

Отметка о получении Услуги

_____ / _____
 ФИО _____ подпись _____

Удовлетворенность оказанием Услуги

Полностью
удовлетворен(а)

Частично
удовлетворен(а)

Не удовлетворен(а)

Оценю
позже

Даю согласие на обработку персональных данных, включающих фамилию, имя, отчество, контактные данные (телефон, адрес электронной почты) с целью проведения консультаций и дальнейшей их систематизации и хранения

_____ / _____ / _____
 дата _____ ФИО _____ подпись _____

¹ порядковый номер консультации специалиста Центра

² индивидуальный код специалиста (выбирается самостоятельно или устанавливается Организацией и остается неизменным, повторяется в каждой нумерации)

Рассмотрено на педагогическом совете
МБДОУ «Ровеньский детский сад №3
комбинированного вида Белгородской области»

УТВЕРЖДЕНО
приказом по МБДОУ «Ровеньский детский
сад №3 комбинированного вида

Положение
о Консультационном центре, предоставляющем родителям (законным представителям) детей услуги методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи МБДОУ «Ровеньский детский сад №3 комбинированного вида Белгородской области»

1. Общие положения

На базе МБДОУ «Ровеньский детский сад №3 комбинированного вида Белгородской области» в целях предоставления родителям (законным представителям) детей услуг методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи (далее – Услуг) функционирует Консультационный центр (далее – КЦ).

1.2. Настоящее Положение распространяется на Организации, имеющие (или планирующие создать) в своей структуре КЦ.

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

1.4. 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 24.07.1998 года № 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 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Указом Президента Российской Федерации от 29.05.2017 года № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;

- 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

«Интернет»
и обновления информации об образовательной организации»;

- приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 31.07.2020 года № 373 «Об утверждении Порядка организации и 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».

1.5. К основным целевым группам получателей Услуг КЦ 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 образовательные организации, 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;

- другие категории родителей (законных представителей) при наличии проблем в обучении, воспитании, поведении, развитии и социализации у несовершеннолетних детей (например, старше 7 лет и др.)

1.6. Несовершеннолетние дети не относятся к целевой группе получателей Услуг КЦ. В случае необходимости работы с детьми специалисты КЦ могут направить родителей (законных представителей) в кабинет 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), подтверждающегося договором между Организацией, структурной единицей которой является КЦ, и родителем (законным представителем) ребенка.

1.7. 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.

1.8. 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 КЦ;

- 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, тематические видеолекции, подкасты, методические кейсы – коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских травм, трудного поведения детей, их социализации и др. с выдачей сертификата участника (возможно электронного образца);

- очное консультирование – оказание Услуги в помещении КЦ;

- выездное очное консультирование – оказание Услуги по месту нахождения другой Организации, не имеющей в структуре КЦ, по месту проживания родителя (законного представителя), в общественных местах, в организациях социальной сферы, а также в рамках проведения специалистами КЦ 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 посредством информирования о физиологических и психологических особенностях развития ребенка, существующих механизмах ранней помощи.

1. Цель и задачи КЦ

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

2.2. Основными задачами КЦ 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.

2. Порядок организации деятельности КЦ

3.1. На основании мониторинга данных учета детей, подлежащих зачислению в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования, детей, получающих дошкольное образование в форме семейного образования, предварительного анализа потребности населения в Услугах Учредитель обсуждает с руководителями Организаций вопрос наличия необходимых условий для создания КЦ.

3.2. Общее руководство и контроль за деятельностью КЦ возлагается на руководителя Организации.

3.3. К полномочиям руководителя Организации относятся:

3.3.1. Издание, утверждение и внесение изменений в необходимые нормативные документы (приказ об открытии КЦ, Положение о КЦ и др.).

3.3.2. Определение лица, ответственного за организацию деятельности КЦ (руководителя КЦ).

3.3.3. Определение графика работы КЦ.

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

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

3.3.5.1. Требования к кадровому обеспечению деятельности КЦ:

- оказание Услуг специалистами КЦ, принятыми 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 КЦ 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 КЦ курсов повышения квалификации;

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

3.3.5.2. Требования к материально-техническому обеспечению деятельности Центра:

- помещение для оказания Услуги располагается в здании, оборудованном в соответствии с соблюдением условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения;

- оснащенность 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 КЦ;

- наличие пространства для детей получателей Услуг, оснащенного игрушками и игровым оборудованием.

3.3.5.3. Требования к программному и информационному обеспечению деятельности КЦ:

- наличие электронных, методических пособий и программного обеспечения для предоставления Услуг в очном режиме;

- оснащенность программным обеспечением для организации и функционирования в КЦ системы электронного консультирования с применением дистанционных технологий взаимодействия;

- наличие электронных ресурсов для информирования родителей (законных представителей) об оказании Услуг и привлечения получателей Услуг с соблюдением действующих законодательных норм;

- обеспечение возможности анонимной оценки качества предоставленных Услуг, полученных родителем (законным представителем) в форме опроса, анкетирования, QR-кода и т.п.

3.4. К полномочиям руководителя КЦ, относится:

3.4.1. Ведение учетной документации:

- журнал предварительной записи на консультацию (Приложение 1)

- журнал учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителям) (Приложение 2);

- журнала учета выдачи сертификатов родителям (законным представителям) при проведении просветительских мероприятий (Приложение 3).

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

3.4.3. Определение форм работы по предоставлению Услуг.

3.4.4. Оценка качества деятельности специалистов КЦ.

3.4.5. 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).

3.4.6. 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).

3.4.7. Изготовление и распространение информационных материалов различной тематики.

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

4.1. Оказание Услуги осуществляется КЦ 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.

Родитель (законный представитель) 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 (Приложение 1).

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 КЦ по согласованию с родителем (законным представителем).

4.6. КЦ 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 КЦ

5.1. Правила организации деятельности КЦ 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 КЦ различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) 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 КЦ родители (законные представители) вправе сформулировать вопрос самостоятельно; при подаче заявки удаленно – воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов (согласно Приложению 2).

5.2.2. Для получения Услуги родители (законные представители) вправе не предоставлять персональные данные. В таком случае в журнале учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителям) 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 КЦ 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 КЦ 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 КЦ 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 КЦ. 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 КЦ могут получить оба родителя (законных представителя) ребенка одновременно.

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

5.2.7. Факт оказания Услуги фиксируется специалистом КЦ в консультационном листе (Приложение 4) и руководителем КЦ в журнале учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителям). В случае дистанционного консультирования для подтверждения факта консультирования специалистом КЦ используется детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений и т.п.

5.2.8. Осуществление специалистом КЦ 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 КЦ обеспечивает возможность ее повторного оказания по согласованию с родителем (законным представителем).

5.2.11. Не подлежат рассмотрению специалиста КЦ запросы:

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

- выходящие за рамки деятельности специалиста КЦ.

6. Порядок и формы контроля за деятельностью КЦ

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:

- оперативный контроль (по рекомендации министерства образования Белгородской области, управления образования администрации Ровеньского района, или по запросу родителя (законного представителя));

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

- оценку качества деятельности специалистов КЦ;

- итоговый контроль по итогам отчетного периода.

6.1.2. Внешний контроль по направлениям деятельности КЦ осуществляют министерство образования Белгородской области, управление образования администрации Ровеньского района с привлечением специалистов территориальной и центральной психолого-медико-педагогических комиссий.

6.2. Министерство образования Белгородской области, управления образования администрации Ровеньского района осуществляют внешний контроль посредством:

- взаимодействия с МКУ «Центр развития образования Ровеньского района» по отслеживанию результативности деятельности специалистов КЦ (законным представителям) (анкетирование, онлайн-опрос в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

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

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

Журнал учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителям)

| № п/п | ФИО получателя услуги/анонимно | Дата обращения в КЦ | Контактный номер, e-mail | Формат оказания Услуги | Дата оказания Услуги | ФИО, должность специалиста КЦ | Статус заявителя (согласно кодификатора)* | Запрос (согласно кодификатора)** с указанием <i>первично/повторно</i> | Факт оказания Услуги (номер консультационного листа с подписью родителя (законного представителя)) |
|-------|--------------------------------|---------------------|--------------------------|------------------------|----------------------|-------------------------------|---|---|--|
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

Используемый кодификатор

| Статус заявителя* | |
|-------------------|--|
| ДШ 0-3 | родители (законные представители) детей в возрасте до 3 лет, не посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования, но зарегистрированных в государственной информационной системе на предоставление места |
| ДШ 0-8 | родители (законные представители) детей в возрасте от 3 лет и старше, не посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования, но зарегистрированных в государственной информационной системе на предоставление места |
| ДШ-3 | родители (законные представители) детей в возрасте до 3 лет, посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования |
| ДШ-8 | родители (законные представители) детей в возрасте от 3 лет и старше, посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования |
| ДС-3 | родители (законные представители), чьи дети в возрасте до 3 лет получают дошкольное образование в форме семейного образования |
| ДС-8 | родители (законные представители), чьи дети в возрасте от 3 лет и старше получают дошкольное образование в форме семейного образования |
| ИР-3 | родители (законные представители) детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья в возрасте до 3 лет |
| ИР-7 | родители (законные представители) детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 3 лет и старше |
| Иной | <i>указать другие категории родителей (законных представителей) несовершеннолетних детей</i> |

| Тема запроса ** | |
|------------------------|--|
| 1 | возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка |
| 2 | вопросы развития, обучения и воспитания детей |
| 3 | вопросы межличностной коммуникации и социализации |
| 4 | развитие, обучение и воспитание детей с ОВЗ и инвалидностью |
| 5 | вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением ребенка |
| 6 | вопросы определения способностей ребенка |
| 7 | вопросы взаимодействия ребенка с гаджетами |
| 8 | вопросы о трудностях взаимоотношений между родителями и детьми |
| 9 | вопросы защиты прав участников образовательного процесса |
| Иной | <i>указать тематику запроса</i> |

Журнала учета выдачи сертификатов родителям (законным представителям)

| № п/п | ФИО родителя (законного представителя) | Контактные данные для обратной связи | Дата проведения просветительского мероприятия | Форма просветительского мероприятия | Тема просветительского мероприятия | Ответственный специалист КЦ | Отметка о выдаче сертификата |
|----------|--|---|---|---|--|--------------------------------|------------------------------------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

