

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение

Центр развития ребенка – детский сад №142

«Росинка»

РАССМОТРЕНО и ПРИНЯТО
на Общем собрании трудового коллектива
протокол
от « 10 » 09 2020 г. № 1

с учетом мнения родителей
(законных представителей) воспитанников
на Общем родительском собрании
протокол
от « 09 » 10 2020 г. № 1



УТВЕРЖДАЮ:

заведующий МБДОУ №142 «Росинка»

Л.Н.Куликова

приказ

от « 09 » 10 2020 г. № 346/11

М.П.

ПОЛОЖЕНИЕ
постоянно действующего
КОНСУЛЬТАТИВНОГО ПУНКТА
муниципального бюджетного
дошкольного образовательного учреждения
Центра развития ребенка -
детского сада №142 «Росинка»

введено с « 01 » 09 2020 г.

Ульяновск, 2020

Положение
постоянно действующего консультативного пункта
МБДОУ ЦРР – детского сада №142 «Росинка»

1. Общие положения.

1.1. Консультативный пункт (далее – КП) муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения Центра развития ребенка - детского сада №142 «Росинка» (далее – Учреждение) создан и функционирует в соответствии «Методические рекомендации по оказанию методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающим получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования» (утв. Минпросвещением России 31.05.2019 № МР-78/02вн) и обеспечивает получение детьми дошкольного образования, в том числе получающих дошкольное образование в форме семейного образования (часть 3 статьи 64 Федерального закона от 29.12.2012 №273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»), с целью расширения информационно просветительской поддержки родителей.

1.2. На базе Учреждения - методическая, психолого-педагогическая, диагностическая и консультативная помощь всем категориям родителей (законным представителям) несовершеннолетних, обеспечивающим получение детьми дошкольного образования в том числе и в форме семейного образования оказывается без взимания платы.

2. Цель КП.

2.1. Целью КП является – обеспечить доступность бесплатной помощи для любого родителя (любой категории) ребенка дошкольного возраста, получающего дошкольное образование, в том числе в форме в форме семейного образования, который имеет потребность в получении методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи.

3. Организация и финансирование предоставления услуг.

3.1. Единица услуги - консультация родителя ребенка, получающего однократно помощь по вопросам обучения и воспитания ребенка, включающее услугу **методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи** (далее - услуга) для родителей.

3.2. Специалист КП (далее - специалист) - физическое лицо, привлеченное Учреждением для оказания услуг родителям, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

3.2.1. Вопросы оплаты труда специалиста (ов) КП решаются Учреждением самостоятельно, исходя из собственных средств ФОТ.

3.2.2. Специалист (ы) оказывают услуги, которые предполагают получение персональных данных родителей и их детей с учетом обеспечения конфиденциальности оказания услуги, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о защите персональных данных, что закреплено в документах, регламентирующих трудовые отношения (трудовых договорах, должностных инструкциях, иных документах). При обработке персональных данных специалист несет ответственность за неправомерное разглашение персональных данных родителей, их детей и иные нарушения законодательства.

3.2.3. Требования к квалификации специалистов

Специалист осуществляет свою работу по должности в соответствии со штатным расписанием Учреждения. Работник не является педагогическим работником. Требования к квалификации специалистов определяют уровень профессиональной подготовки работников, необходимой для выполнения возложенных на них обязанностей и фиксируются по занимаемым должностям работников их должностными инструкциями, разработанными на основе профессиональных стандартов и иными локальными нормативными актами Учреждения.

Возможные должности, чьи требования к квалификации работников рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к специалистам:

- любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера);
- должности профессиональной квалификационной группы должностей руководителей структурных подразделений (в составе должностей работников образования), если возглавляемое структурное подразделение реализует образовательную программу для детей;
- должность психолога профессиональной квалификационной группы общепрофессиональных должностей служащих при условии наличия опыта работы в образовательной организации не менее 3 лет.

В случае, если по соответствующей должности профессиональный стандарт отсутствует, могут использоваться требования к квалификации из квалификационных справочников. Если профессиональный стандарт по должности принят, используются требования к квалификации, установленные профессиональным стандартом.

Квалификационные требования по планируемой должности устанавливаются на основе квалификационных требований к перечисленным должностям простым перечислением, назвав различные возможные варианты квалификации, достаточные для данного работника.

Специалисты получают дополнительное профессиональное образование, например, по программе повышения квалификации по вопросам оказания услуг, а также чтобы такое обучение было регулярным, не реже одного раза в пять лет. При этом целесообразно учитывать, что оказание услуг - это особый вид деятельности, который не совпадает с деятельностью по реализации образовательной программы либо по разработке методических материалов. Содержание дополнительной профессиональной образовательной программы должно учитывать специфику оказываемой услуги, а также тот факт, что получателями услуги являются родители, законные представители, а не их дети.

3.3. Формы проведения консультации:

- очная консультация;
- дистанционная консультация.

4. Содержание и процедура консультации, отказ в консультации.

4.1. Фактическое получение консультации представляется не позднее чем в течение 10 дней со дня осуществления записи на консультацию. По возможности представляется возможность выбора времени консультации (как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день).

4.2. Родитель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

4.3. При организации предоставления помощи учитывается, что основной целью оказания услуг родителям является создание условий для повышения компетентности родителей в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет. Непосредственная помощь детям в рамках оказания данной услуги не оказывается, коррекционная и иная работа напрямую с ребенком не осуществляется. В случае обращения именно за такой помощью родителям разъясняют порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку.

4.4. Максимальное возможное вовлечение ребенка - его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги.

В Учреждении созданы условия для кратковременного (на время получения родителем услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним. Присутствие ребенка не рекомендуется, если может затруднить реализацию рекомендаций специалиста во время обсуждения вопросов, исходя

из возраста ребенка и других обстоятельств. С целью обеспечения доступности услуг вопрос присутствия ребенка должен решиться заранее родителем ребенка.

Рекомендуется рассмотреть целесообразность обеспечения возможности присмотра за ребенком как минимум для тех категорий родителей, кто, исходя из особенностей жизненной ситуации, не может сделать это самостоятельно (родитель является единственным законным представителем ребенка, второй законный представитель находится в отъезде, на длительном лечении либо по иным обстоятельствам не может обеспечить присмотр за ребенком, законные представители нуждаются в совместном получении консультации в отношении образования ребенка и т.п.).

4.5. Содержание услуги составляет помощь родителям (далее в том числе - консультация).

Содержание услуги предполагает оказание помощи по вопросам образования. Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, выбора и реализации образовательной траектории ребенка и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью организаций и работой родителей по образованию детей.

4.6. В случае, если запрос родителя лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), специалист доводит до сведения родителя информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу. Контактную информацию таких органов и организаций рекомендуется разместить на информационном стенде и в сети Интернет на сайте Учреждения.

4.7. Конкретное содержание услуги (методическая, психолого-педагогическая, диагностическая и консультативная помощь) рекомендуется определять при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.

4.8. Услуга оказывается как однократная помощь получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не более 60 минут, но не менее 45 минут.

4.9. Консультация понимается как устная коммуникация в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист Учреждения, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в т.ч. дополнительным профессиональным образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей в рамках психолого-педагогической, методической, диагностической либо консультативной помощи и последующие ответы специалиста на вопросы получателя консультации. Не рекомендуется, чтобы подготавливался письменный ответ на обращение родителя.

В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь родителю, но не выполняет за родителя те или иные виды действий (например, выполнение работ по заполнению форм документов, изготовлению копий документов, ведение переговоров с третьими лицами от имени родителя (представительство), представление интересов родителя в суде, государственных органах, организациях и т.п. - это не входит в понятие консультации).

4.10. При необходимости рекомендуется предоставить возможность специалисту письменно направить на адрес электронной почты родителя необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых родитель может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленные родителем, осуществлять не рекомендуется.

4.11. Для организации качественной услуги важен подбор специалиста, имеющего наилучшую квалификацию для решения конкретной проблемы. Рекомендуется, чтобы родитель мог обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, что может

быть использовано для рекомендации выбрать в качестве консультации того или иного специалиста.

Вместе с тем не рекомендуется обязывать родителя это делать, рекомендуется дать родителю возможность обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации, по собственному выбору. Учреждение в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должен требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая, диагностическая либо консультационная), однако делать его обязательным этапом записи для получения услуги не рекомендуется в связи с тем, что родитель не обязан обладать квалификацией, чтобы классифицировать свою проблему как требующую психолого-педагогической, методической, диагностической или консультационной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

4.12. Рекомендуется организовать предоставление услуг таким образом, чтобы выбор специалиста, как правило, предоставлялся родителю, который имел бы возможность обратиться за консультацией не просто в Учреждение к любому специалисту, а к конкретному лицу, которому он доверяет. Рекомендуется размещать информацию о специалистах на сайте Учреждения для осуществления родителями информированного выбора.

4.13. Учитывая необходимость обеспечить доступность услуги для всех лиц, желательность обеспечена возможность дистанционного получения услуги. Для этого обеспечено необходимое техническое оснащение Учреждения. Для родителей возможен выбор каналов связи. При этом допускается рекомендовать родителям тот или иной выбор - например, при получении консультационной помощи выбор средств связи может оказаться не значимым, а при получении психолого-педагогической помощи может рекомендоваться такой канал связи, который обеспечивает передачу видеоизображения в хорошем качестве.

4.14. С целью достижения максимальной эффективности использования полученной в ходе консультации информации родитель имеет право осуществлять аудио - либо видеозапись предоставленной ему услуги (для лучшего сохранения всей полученной информации) при условии предварительного уведомления специалиста об осуществлении записи.

4.15. Не рекомендуется подменять консультациями, например, юридическую помощь по вопросам социального обеспечения, жилищным спорам, семейным спорам и т.п.

4.16. Случаи отказа в предоставлении консультации строго ограничены. Например, специалист может отказаться ответить на вопрос либо выполнить действие в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос специалисту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос специалисту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации). В подобных случаях рекомендуется, чтобы специалист разъяснил факт нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;
- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги, например, запрос специалисту касается возможностей получения социальной помощи, жилищных прав ребенка, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка, получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иных подобных обстоятельств, не связанных с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию. В подобных случаях рекомендуется, чтобы специалист разъяснил факт иного характера

оказываемой помощи и предложил, к кому можно обратиться с соответствующей проблемой;

- это выходит за рамки деятельности специалиста, например, запрос специалисту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (педагогами ребенка, иными лицами), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п. В подобных случаях рекомендуется, чтобы специалист разъяснил пределы оказания помощи и предложил, к кому можно обратиться для выполнения тех действий, которые выходят за эти пределы.

5. Требования к месту проведения очной консультации

5.1. Здание Учреждения, в котором происходит оказание услуг, должно быть оборудовано необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ).

5.2. Помещение для оказания услуги должно отвечать установленным противопожарным, санитарным и иным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации. Рекомендуется, чтобы помещение располагалось на первом этаже.

5.3. Оборудование помещения для оказания услуги должно обеспечивать специалисту возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте. Должна обеспечиваться возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

5.4. Требуется оборудовать зону ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

5.5. Рекомендуется оборудовать зону ожидания для детей, которая будет находиться в помещении для оказания услуги. Зона ожидания для детей должна быть оснащена игрушками для детей разного возраста.

6. Требования к дистанционной консультации

6.1. Дистанционная консультация может быть оказана посредством телефонной связи, а также связи с использованием интернет - соединения через платформу Zoom - по выбору родителя. Рекомендуется предоставлять родителям выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе Учреждения. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял осуществлять видеосвязь. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял демонстрацию на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

6.2. Для обеспечения бесперебойной связи рекомендуется обеспечить бесперебойное интернет-соединение и качественное телефонное соединение. Скорость интернет-соединения должна позволять использование аудио- и видеосвязи, а также демонстрацию необходимых материалов.

6.3. В ходе дистанционной консультации специалист должен иметь возможность оказать помощь в части использования родителем возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео либо открыть файл - техническая помощь). Техническая помощь может быть оказана любым представителем службы, включая лиц, не являющихся специалистами службы и не обладающих квалификацией таких специалистов.

6.4. В случае, если консультацию не удалось оказать либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Учреждения, Учреждение обеспечивает скорейшее решение данных проблем и возможность повторного получения консультации в удобное для родителя время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны родителя, Учреждение ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для родителя время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

7. Информирование родителей

7.1. Рекомендуется широкая информационно-разъяснительная деятельность, направленная на доведение до родителей информации об их возможностях обращаться за получением услуг, в различной форме в соответствии с законодательством Российской Федерации. Широкое информирование с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов может увеличить эффективность работы организаций. В частности, рекомендуется обеспечить широкое информирование родителей по следующим вопросам:

- какие категории родителей имеют право на получение помощи бесплатно;
- какой объем бесплатной помощи предоставляется в регионе родителю;
- какие категории родителей не имеют права на получение бесплатной помощи, однако вправе обратиться за получением платных услуг;
- в каком порядке можно получить бесплатную помощь;
- в каком порядке можно получить помощь в виде платной услуги;
- какие центры созданы в регионе, включая их контактные данные.

7.2. Рекомендуется обеспечить размещение документов, связанных с работой КП, а также контактных данных КП, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания услуг (при наличии) и другой необходимой информации на официальном сайте в сети Интернет при его наличии либо обеспечить создание такого сайта для размещения указанной информации.

7.3. Могут быть также подготовлены и оформлены информационные стенды в помещении Учреждения, подготовлены раздаточные материалы с информацией для родителей, сформированы пояснительные материалы для родителей для размещения на официальном сайте Учреждения, включая размещение с возможностью сохранения информации с сайта. Рекомендуется уделять вопросам информационного обеспечения повышенное внимание на начальных этапах организации предоставления услуг.

8. Оценка качества услуг

8.1. Рекомендуется обеспечить возможность получения от родителей оценки полученной услуги. В данном контексте рассматриваются такие критерии, как качество оказанной услуги в части содержания консультации и ее соответствия запросу, а также условий оказания услуги.

8.2. В качестве показателей эффективности оказания услуг (приложение №2 к Положению) можно рассматривать оценку родителями условий получения консультации, оценку родителями соответствия содержания консультации имеющейся проблеме, среднее время ожидания по записи от момента осуществления записи до момента получения услуги, уровень квалификации специалистов, уровень материально-технического обеспечения оказания услуги (достаточность и бесперебойность работы оборудования, средств связи), уровень оснащения помещений Учреждения (доступность для лиц с ОВЗ, обеспечение зоны ожидания), отсутствие нарушений законодательства в ходе оказания услуги, отсутствие нарушений прав потребителей услуги в ходе оказания услуги.

9. Документация Консультативного пункта

9.1. В рамках деятельности КП ведется документация, которую заполняют все специалисты, ответственные за проведение консультаций (приложение №1 к Положению):

- Журнал регистрации заявок родителей (законных представителей) на консультацию.
- Журнал регистрации отказа в проведении консультации.
- Журнал учета работы КП.

10. Заключительные положения.

10.1. Изменения в настоящее положение вносятся Общим собранием трудового коллектива с приглашением родительской общественности Учреждения и принимаются на его заседании.

6.2. Положение действует до принятия нового положения, рассмотренного на Общем собрании трудового коллектива в установленном порядке,

Прошито, пронумеровано и скреплено печатью
на 2 листах.

А. Соснина

Верно

Заведующий МБДОУ ЦРР – детского сада №142
«Росинка»

Л. Н. Куликова

М.П.



09 2020 г.