



МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ № 81
«Центр развития ребенка – Детский сад «Конек-Горбунок»

663332, Россия, Красноярский край, г. Норильск, р. Таллах, ул. Игarkaя 44а, тел/факс (3919) 45-41-07,
E-mail: mdou81@nrccom.ru

ПРИНЯТО:

на Педагогическом совете
МАДОУ №81 «Центр развития
ребенка – Детский сад «Конек-Горбунок»
протокол № 9
«25» 09 20 19 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий МАДОУ №81
«Центр развития ребенка – Детский сад
«Конек-Горбунок»
Т.В. Скорик
Приказ № 101/24-1
от «25» 09 20 19 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

о консультационном центре «Мэри Поппинс»

по организации процесса оказания 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

1. ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ

1.1. Условия для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в консультационном центре «Мэри Поппинс» (далее - положение о консультационном центре) создаются с учетом следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации "Об образовании в Российской Федерации" от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ;
- Федеральный закон "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ;
- Федеральный закон "О персональных данных" от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. N 2300-1;
- СанПиН 2.2.4.3359-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах", утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. N 81;
- методические рекомендации по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей утверждённые Распоряжением Министерства просвещения РФ от 01.03.2019г. № Р-26.

детей, оставшихся без попечения родителей утверждённые Распоряжением Министерства просвещения РФ от 01.03.2019г. № Р-26 и регламентирует деятельность консультационного центра «Мэри Поппинс» (далее- Консультационный центр).

1.2. Консультационный центр организуется на базе МАДОУ № 81 «Центр развития ребенка – Детский сад «Конек-Горбунок» (далее – МАДОУ).

1.3. Консультационный центр является одной из форм оказания 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.

1.4. Деятельность Консультационного центра осуществляется на безвозмездной основе.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА

2.1. Основной целью Консультационного центра является создание условий для повышения компетентности в вопросах образования и воспитания детей родителей, обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, детей с ОВЗ и инвалидностью, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. Основными задачами Консультационного центра являются:

-оказание методической помощи родителям (законным представителям) ребенка по вопросам всестороннего развития ребенка;

-оказание психолого-педагогической помощи родителям (законным представителям) ребенка по вопросам организации воспитательно-образовательной деятельности с ребёнком;

-оказание консультативной помощи родителям (законным представителям) ребенка, по организационно-правовым вопросам воспитания, обучения ребенка.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - услуги) - услуги, оказываемые получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) (далее - родители) по вопросам обучения и воспитания ребенка.

3.2. Получатель услуги - родитель (законный представитель) ребенка обеспечивающий получение дошкольного образования в форме семейного образования, детей с ОВЗ и инвалидностью, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие 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 планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

3.3. Специалист Консультационного центра (далее - специалист) - лицо, привлеченное для оказания услуг получателю услуги на основании трудового либо гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками,

компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

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

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

4.3. Услуга не оказывается непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью, специалисты разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

4.4. В Консультационном центре создаются условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним.

4.5. Возможно присутствие ребенка в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги.

4.6. Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка.

4.7. Присутствие ребенка не рекомендуется, если это может затруднить реализацию рекомендаций специалиста, а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребенка и по другим обстоятельствам.

4.8. На официальном сайте МАДОУ размещаются документы, связанные с работой Консультационного центра, контактные, условия оказания услуг, включая кадровые.

В помещении МАДОУ оформляются информационные стенды, подготавливаются раздаточные материалы с информацией для получателей услуг, сформированы пояснительные материалы для родителей (законных представителей).

5. СОДЕРЖАНИЕ И ВИДЫ УСЛУГ КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА

5.1. Получение услуги носит заявительный характер, специалисты Консультационного центра не вправе навязывать получение услуги. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.

5.2. Консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы. Консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи.

5.3. 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.

5.4. В случае если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, специалист, при наличии возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за

помощью по данному вопросу.

5.5. 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.

5.6. Обследование детей специалистами Консультационного центра осуществляется по инициативе и с согласия родителей (законных представителей) ребенка.

При необходимости и наличии соответствующих условий обследование детей может быть проведено по месту их проживания.

5.7. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.).

При необходимости специалист может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети "Интернет", на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, специалистом не осуществляется.

Специалист вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги.

5.8. Специалист вправе отказать в выполнении тех или иных действий, ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта родитель, в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации, либо запрос 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 специалист обязан разъяснить факт возможного нарушения закона и предложить законный вариант решения проблемы;

- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги и не связано с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию. В подобных случаях специалист обязан разъяснить факт иного характера оказываемой помощи и указать на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;

- это выходит за рамки деятельности специалиста в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления. В подобных случаях специалист обязан разъяснить пределы оказания помощи и предложить иные варианты решения вопросов.

5.9. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги, при условии предварительного уведомления специалиста об этом, предварительно убедившись, что не препятствует или не затрудняет оказание услуги.

Специалист не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

5.10. Получатель услуги может как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

5.11. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги подбирается соответствующий специалист. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется в пределах возможностей специалистов Консультационного центра.

5.12. Консультация оказывается, как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. При этом запись для получения консультации предоставляется не позднее чем в течение 10 дней со дня осуществления записи с возможностью выбора времени консультации в рамках утвержденного графика.

5.13. Информация, полученная специалистом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Осуществление записи хода консультации по инициативе специалиста запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

В случае очного оказания услуг оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту.

5.14. После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить ее качество.

5.15. Видами услуг признаются оказание услуги **очно в помещении** МАДОУ, по месту жительства получателя – **выездная консультация** (право на выездную консультацию предоставляется инвалидам первой и второй групп, гражданам, воспитывающим ребенка в неполной семье), **дистанционно** (в телефонном режиме, с использованием социальных сетей). Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги.

6. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Услуги оказываются работниками службы, принятыми на работу на основании трудового договора, либо специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора (далее - специалисты).

6.2. Квалификационные требования к специалистам службы фиксируются в должностных инструкциях и иных локальных нормативных актах службы либо в гражданско-правовом договоре.

6.3. Работу Консультационного центра осуществляют следующие специалисты: старший воспитатель, педагог-психолог, учитель-логопед, учитель-дефектолог.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА

7.1. Для оказания услуг в МАДОУ используются кабинеты специалистов.

7.2. Родители, прибывшие для получения консультации, ожидают свою очередь в социально оборудованной зоне.

Зона ожидания для детей оснащена игрушками для детей разного возраста и

обеспечивает возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации родителями.

8. РУКОВОДСТВО И УПРАВЛЕНИЕ КОНСУЛЬТАЦИОННЫМ ЦЕНТРОМ

8.1. Общее руководство работой Консультационного центра осуществляет заведующий МАДОУ.

8.2. Координацию деятельности специалистов Консультационного центра осуществляет старший воспитатель.

8.3. Старший воспитатель организует ведение документации Консультационного центра в соответствии с пунктом **8.4.** настоящего Примерного положения о консультационном центре.

8.4. Документация Консультационного центра:

-график работы Консультационного центра (оригинал);

-заявление на получение услуг консультационного центра (*Приложение 1*).

-Журнал регистрации заявлений на получение услуг консультационного центра (*Приложение 2*).

-Журнал предварительной записи в консультационный центр (*Приложение 3*).

8.5. Журнал учета консультаций специалистов службы консультирования (*Приложение 4*).

8.6. Анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов консультационного центра (*Приложение 5*).

-анализ работы за год.

Рег.№ _____
« ____ » _____ 20 ____ г.

Заведующему
МАДОУ «Детский сад № 81
«Конек-Горбунок»
Т.В. Скорик
от родителя (законного представителя)

(фамилия, имя, отчество родителя
(законного представителя))

Приложение 1

Заявление на получение услуг консультационного центра

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество родителя (законного представителя))
проживающий(-ая) по адресу: _____
(адрес проживания)
Телефон _____

Прошу предоставить методическую, психолого-педагогическую, диагностическую, консультативную помощь (нужное подчеркнуть) по вопросам воспитания и развития моего ребёнка

(фамилия, имя, отчество ребёнка, дата рождения)

В соответствии с п.1 ст.9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», необходимых для получения услуг консультационного центра, я

(фамилия, имя, отчество родителя (законного представителя))

Соглас (-ен; -на) на осуществление любых действий (операций), в т. ч.: получение, обработку, хранение, в отношении моих персональных данных и моего несовершеннолетнего ребенка.

Даю согласие/на даю согласие на публикацию отзыва, фотографий с моим ребенком на
(нужное подчеркнуть)
официальном сайте МАДОУ и других социальных сетях «Интернет».

« ____ » _____ 20 ____ г. _____
(дата)

Приложение 2

Журнал регистрации заявлений на получение услуг консультационного центра

№ п\п	№ заявления	Дата регистрации	ФИО родителя (законного представителя)

Приложение 3

Журнал предварительной записи в консультационный центр

№ п/п	Дата обращения	ФИО ребенка	Дата рождения (число, месяц, год)	Инициатор обращения	Повод обращения	Результат обращения

Приложение 4

Журнал учета консультаций специалистов службы консультирования

№	Дата	ФИО родителя	Форма консультирования (очная, выездная, дистанционная др.)	Предмет консультации	Итог (например, даны рекомендации, назначена повторная встреча и т.д.)	Подпись консультанта	Контактные данные родителя (законного представителя) телефон, электронная почта

Приложение 5

Анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов
консультационного центра «Мэри Поппинс»

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.

Я легко записался (-лась) для получения консультации

1 2 3 4 5

Время ожидания консультации от момента записи составило меньше 10 дней

1 2 3 4 5

Специалист подробно и понятно ответил на все мои вопросы

1 2 3 4 5

У меня не возникало технических сложностей во время консультации. А если возникало, все оперативно решалось

1 2 3 4 5

Рекомендации специалиста были для меня полезны/информативны

1 2 3 4 5

Я буду рекомендовать своим знакомым и друзьям получение подобных консультаций

1 2 3 4 5

Удовлетворены ли Вы качеством консультации (*нужное подчеркнуть*):

- удовлетворены

- не удовлетворены

Иные комментарии _____

Благодарим за участие в опросе!

Дата _____ Ф.И. (*при желании*)

С Положением
о консультационном центре «**Мэри Поппинс**»
по организации процесса оказания 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

Ознакомлены «_____» _____ 20__ г.

№ п/п	ФИО	Должность	Роспись
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			

Исполнитель: *А.В. Иванов*
Прислуживающийся: *А.В. Иванов*
Служба: *Служба безопасности*
Подпись: *А.В. Иванов*
Копия: *А.В. Иванов*

