

Приложение 1
к приказу заведующей МБДОУ
«Детский сад общеразвивающего вида
№ 141»
№ 258-О от 18.12.2019 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ
О КОНСУЛЬТАЦИОННОМ ЦЕНТРЕ
«ГАРМОНИЯ»**

**муниципального бюджетного дошкольного образовательного
учреждения
«Детский сад общеразвивающего вида № 141»**

г. Воронеж

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о консультационном центре «гармония» (далее – Положение) регламентирует деятельность консультационного центра (далее – КЦ) по оказанию методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям), имеющих детей от 0 до 18 лет, в том числе детей с особыми образовательными потребностями, а также семьям, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей и семьям, готовящимися стать родителями, на базе муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида № 141» (далее – Учреждение).

1.2. Положение о КЦ разработано в соответствии с п. 3 ст. 64 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ, методическими рекомендациями 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, утвержденными Распоряжением Министерства просвещения РФ от 01.03.2019 г. № Р-26, а также Уставом МБДОУ «Детский сад общеразвивающего вида № 141», утвержденным постановлением администрации городского округа город Воронеж № 1394 от 07.10.2014 г. и его изменениями, утвержденными постановлением администрации городского округа город Воронеж № 1153 от 14.12.2019 г.

1.3. Настоящее Положение о КЦ определяет (регулирует) порядок обращения и получения услуг консультативной, психолого-педагогической, методической помощи родителям, законным представителям детей от 0 до 18 лет, а так же гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, и семьям, готовящимися стать родителями.

1.4. КЦ в своей деятельности руководствуется Гражданским кодексом РФ, Семейным кодексом РФ, Федеральным Законом РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.10.12г. №273-ФЗ, ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ» от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ, ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ, законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 21.06.2016 г. № 81, а также Уставом Учреждения.

1.5. Предоставление методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) осуществляется в рамках реализации федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» государственной программы Российской Федерации «Развитие образования» на безвозмездной основе.

1.6. Информация о предоставлении методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным

представителям) размещается на официальном сайте Учреждения и сайте КЦ «Гармония».

2. Цели и задачи КЦ

2.1. Целью деятельности КЦ «Гармония» является создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей.

2.2. Основными задачами КЦ «Гармония» являются:

- оказание консультативной помощи родителям и повышение их психолого-педагогической компетентности в вопросах воспитания, обучения и развития ребенка;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения,
- укрепление института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- информирование родителей (законных представителей) об учреждениях системы образования, которые оказывают квалифицированную помощь ребенку в соответствии с его индивидуальными особенностями.

3. Организация предоставления психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

3.1. КЦ создается на базе Учреждения на основании приказа руководителя Учреждения при наличии необходимых санитарно-гигиенических, противоэпидемических условий, соблюдении правил пожарной безопасности, кадрового обеспечения, необходимых программно-методических материалов.

3.2. Руководитель и специалисты КЦ утверждаются приказом руководителя Учреждения.

3.3. КЦ работает согласно графику работы, утвержденному приказом руководителя.

3.4. Режим работы специалистов КЦ определяется руководителем самостоятельно, исходя из режима работы Учреждения.

3.5. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист - консультант КЦ, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга оказывается продолжительностью не менее 45 минут.

3.7. Получатели услуг являются гражданами различных категорий:

- родители (законные представители) детей от 0 до 18 лет;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

-семьи, готовящиеся стать родителями.

3.9. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель услуги вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность и имеет право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.

3.10. В случае, если запрос получателя консультации находится вне компетентности специалиста Учреждения или у получателя консультации имеется потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию о том, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также при наличии такой возможности предоставляет контактную информацию соответствующих служб, в которые можно обратиться за помощью.

3.11. Получателем услуги являются родители и законные представители. Консультационный центр не оказывает помощь непосредственно детям, и, в случае обращения именно за такой помощью, специалисты КЦ разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

3.12. Учет обращений родителей (законных представителей) за получением методической, психолого-педагогической и консультативной помощи ведется в журнале учета обращений.

3.13. Специалисты КЦ ведут журнал регистрации оказанных услуг.

4. Порядок обращения и получения услуг

4.1. Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги в рамках проекта. Финансирование осуществляется из средств федерального и регионального бюджета.

4.2. Для получения методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родители (законные представители) обращаются в образовательную организацию лично, по телефону, через Интернет – сайт КЦ, через образовательный портал Воронежской области.

4.3. Помощь родителям (законным представителям) в Консультационном центре предоставляется на основании заполненного регистрационного листа обращения в консультационный центр «Гармония», или электронной регистрационной формы обращения на сайте КЦ, или обращения, направленного по электронной почте КЦ, или регистрационной формы обращения на сайте образовательного портала Воронежской области <http://образованиевrn.рф>.

4.6. Прием родителей осуществляется по предварительно составленному графику.

4.7. КЦ обеспечивает возможность предоставления записи к любому специалисту в 10 – дневный период.

4.8. КЦ обеспечивает возможность выбора получателем услуги конкретного специалиста, оказывающего услугу. В случае, если оказание услуги данным конкретным специалистом в течение короткого срока невозможно, но при этом имеется возможность в короткий срок получить услугу у другого специалиста, ситуация не рассматривается как превышение времени ожидания

оказания услуги.

4.9. Максимальное время ожидания в «очереди» на получение услуги не более 10 минут.

4.10. По итогам оказания каждой услуги получателю предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанной организацией анкеты об удовлетворенности качеством предоставления услуги, или электронной оценки качества предоставляемых услуг на сайте образовательного портала Воронежской области <http://образованиевн.рф>., или электронной оценки качества услуг на сайте федерального портала информационно – просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» <https://растимдетей.рф>.

4.11. Получатель услуги вправе осуществлять аудио - либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто, при этом, не затрудняя оказание услуги. Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

4.12. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, консультационный центр обеспечивает присмотр за ребенком в специально организованной зоне ожидания.

4.13. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается.

5. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

5.1. Видами услуг признаются:

- очная консультация;
- выездная консультация;
- дистанционная консультация.

5.1.1. Очная консультация предполагает оказание консультации в оборудованном помещении, включающем зону ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди, зону консультирования и зону ожидания для детей получателей услуги.

5.1.2. Выездная консультация проводится:

- по месту жительства получателя услуги, проживающего на территории города Воронеж;
- в других образовательных организациях;
- в необразовательных организациях.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан (граждане пенсионного возраста, инвалиды первой или второй групп, граждане, имеющие ребенка-инвалида первой или второй групп и др. по решению КЦ).

5.1.3. Дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с

использованием Интернет-соединения.

Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист КЦ должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны КЦ, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов с момента начала первоначальной консультации. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, специалист КЦ ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок с момента начала первоначальной консультации.

5.2. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации КЦ)

6. Кадровое обеспечение оказания услуг

6.1. Услуги оказываются специалистами КЦ, которые отвечают квалификационным требованиям по должностям второго, третьего, четвертого квалификационных уровней в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н. Квалификационные требования к специалистам службы фиксируются в должностных инструкциях или иных локальных нормативных актах учреждения.

6.2. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих консультационные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте КЦ с их согласия.

6.3. Педагогические работники КЦ, оказывающие консультативные услуги, проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в пять лет.

7. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

7.1. Для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей и гражданам, готовящимся стать родителями, в Учреждении предоставлены следующие помещения:

- помещения для оказания услуг (зона консультирования);
- зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди;
- зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

7.2. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое:

- соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям;
- оснащено мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги, позволяющим консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и

иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги;

- обеспечивает конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту КЦ в ходе оказания услуги.

7.3. Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении для оказания услуги (зоне консультирования) осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

7.4. Для оказания услуг в дистанционной форме в организации предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста учреждения.

8. Контроль деятельности КЦ

8.1. Текущий контроль соблюдения и исполнения настоящего Положения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

8.2. Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения в виде оперативного контроля (по конкретному обращению заявителя, либо другого заинтересованного лица) и итогового контроля (на отчетную дату, по итогам года и др.).

8.3. Внешний контроль за предоставлением методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) осуществляется муниципальными, региональными и федеральными органами, осуществляющими управление в сфере образования в форме проведения мониторинга основных показателей работы Учреждения по предоставлению методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.

8.4. Ответственность за работу КЦ несет руководитель Учреждения.

9. Делопроизводство КЦ

9.1. Основной документацией, регулирующей деятельность КЦ является:

- Положение о КЦ;
- приказ об открытии КЦ;
- регистрационный лист обращений в консультационный центр «Гармония», анкета об удовлетворенности качеством предоставления услуги КЦ «Гармония» (Приложение 1), или электронная регистрационная форма обращения на сайте КЦ, или электронная оценка качества предоставляемых услуг на сайте образовательного портала Воронежской области <http://образованиевrn.rф>., или электронной оценки качества услуг на сайте федерального портала информационно – просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» <https://растимдетей.рф>.

- электронный журнал регистрации обращений родителей (законных представителей) в КЦ (Приложение 2);

- журнал регистрации оказанных услуг (Приложение 3).
- график работы специалистов КЦ;
- план мероприятий КЦ;
- иные документы, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Руководитель КЦ несет ответственность за делопроизводство, организацию работы КЦ, контроль деятельности консультантов КЦ, своевременную подготовку ежеквартальной отчетности и годового отчета о работе КЦ.

**Регистрационный лист
обращений в консультационный центр «Гармония»**

ФИО родителя _____
 дата рождения ребёнка «__» _____ 20__ очередность рождения _____
 контактный телефон _____ e-mail _____
 тема обращения _____

С положением о консультационном центре «Гармония» по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей от 0 до 18 лет, в том числе будущим родителям, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей ознакомлен(на) _____

подпись

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 согласен(на) на осуществление любых действий (операций), в т. ч.: получение, обработку, хранение в отношении моих персональных данных. _____

подпись

«__» _____ 20__ г. _____
 (подпись) (расшифровка подписи)

**Анкета
об удовлетворенности качеством предоставления услуги
консультационного центра «Гармония»**

«__» _____ 20__

дата обращения

ФИО специалиста _____
 ФИО обратившегося _____

Оцените качество оказанной консультационной услуги

Удовлетворены ли Вы качеством оказанной услуги? 1 2 3 4 5

Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги? 1 2 3 4 5

Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о работе КЦ и порядке предоставления услуг?
 1 2 3 4 5

Оцените доброжелательность и вежливость консультантов 1 2 3 4 5

Ваши предложения и пожелания _____

