

## ПОЛОЖЕНИЕ

о консультационном центре для родителей «Рука помощи» МАДОУ детский сад № 51 по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее положение регламентирует деятельность консультационного центра для родителей (далее – консультационный центр) по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» на базе МАДОУ детский сад № 51 (далее - ДОУ)
- 1.2. Положение о консультационном центре разработано в соответствии с:
1. Гражданский кодекс Российской Федерации;
  2. Семейный кодекс Российской Федерации;
  3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
  4. Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
  5. Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
  6. Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
  7. Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;
  8. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
  9. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;
  10. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»
  11. Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. № 2609 «Об утверждении Правил предоставления из федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицам и индивидуальным

предпринимателям в рамках реализации национального проекта «Образование» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

11. Устав ДОУ.

12. Локальные нормативные акты, регламентирующие работу консультационного центра для родителей в ДОУ МО город Новороссийск.

1.3. Консультационный центр оказывает услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.4. Консультационный центр не оказывает помощь непосредственно детям, в случае обращения за такой помощью, специалисты разъясняют родителям (законным представителям) порядок и условия получения помощи, направляют в соответствующие организации.

1.5. Консультационный центр является структурным подразделением ДОУ.

## 2. Цель и задачи консультационного центра

2.1. Цель: обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам образования и воспитания детей.

2.2. Задачи:

- оказание консультативной помощи родителям (законным представителям) по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей дошкольного возраста.
- оказание содействия родителям (законным представителям) в социализации детей дошкольного возраста.
- повышения компетентности родителей в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте от двух месяцев до 3 лет;
- информирование родителей (законных представителей) об учреждениях системы образования, которые оказывают квалифицированную помощь ребенку в соответствии с его индивидуальными особенностями.
- повышение квалификации педагогических работников по вопросам развития родительской компетентности, ответственного родительства.

## 3. Организация деятельности консультационного центра.

3.1. Работа консультационного центра строится на основе запросов родителей (законных представителей) и имеет гибкую систему.

3.2. Для получения психолого-педагогической, диагностической и консультационной помощи родители (законные представители) обращаются в образовательную организацию лично, по телефону, по электронной почте, через социальные сети.

3.3. Порядок обращения в консультационный центр следующий:

- записаться на консультацию лично или дистанционно (телефон, сайт,

электронная почта, социальные сети);

- если обращение было в дистанционной форме, дождаться звонка специалиста (не более чем в течение 3 рабочих дней), согласовать с ним дату и время, а также способ получения консультации (лично, дистанционно);

- получить консультацию не позднее 10 дней со дня осуществления записи;

- после оказания услуги получателю предоставляется возможность оценить качество полученной услуги одним из предложенных способов:

заполнить оценочный лист на бумажном носителе;

заполнить анкету для посетителей консультационного центра на сайте [https://topolek51.tvoyasadik.ru/?section\\_id=36](https://topolek51.tvoyasadik.ru/?section_id=36)

ответить на письмо, отправленное специалистами консультационного центра через портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (данный пункт порядка обращения выполняется по желанию получателя услуги).

Оценка качества может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания услуги.

3.4. При получении запроса координатор консультационного центра имеет право определить консультанта, наиболее компетентного для оказания услуги.

3.5. Обращение в консультационный центр, факт оказания услуги фиксируется в журнале учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

3.6. Услуга представляет собой разовую помощь в форме диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества.

3.7. Диспетчерское консультирование предполагает оказание услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

3.8. Содержательное консультирование – оказание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи по запросу получателя услуги.

3.9. Проведение опроса с обратной связью – заполнение получателем услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

3.10. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни, с выдачей участникам сертификата. Сведения о выдаче сертификатов регистрируются в журнале выдачи сертификатов получателям услуг консультационного центра.

3.11. Содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая, консультативная), формат (очное консультирование, по телефону,

- дистанционное) и продолжительность ее оказания определяется при обращении, исходя из потребностей её получателя.
- 3.12. Получатель услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в консультационный центр или непосредственно в момент оказания услуги.
- 3.13. Время консультаций согласовывается родителями и специалистами согласно графику работы консультационного центра. График работы консультационного центра утверждается заведующим. Режим работы специалистов консультационного центра определяется заведующим самостоятельно, исходя из режима работы образовательной организации.
- 3.15. В консультационном центре услуги оказывают педагоги и специалисты ДОУ, принятые на работу на основании дополнительного соглашения к трудовому договору. Количество специалистов, привлекаемых к работе в консультационном центре, определяется приказом заведующего.
- 3.16. Предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) может проводиться одним или несколькими специалистами одновременно.
- 3.17. Получатель услуги вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения считается как отдельная услуга.
- 3.18. Может проводиться одновременное консультирование обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей. Такое консультирование по одному вопросу считается как одна услуга.
- 3.19. Для получения услуги получатель вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае в журнале указываются только те данные, которые предоставлены получателем услуги и в соответствующих графах ставится отметка «анонимно».
- 3.20. Услуга может быть оказана получателю непосредственно в момент обращения в консультационный центр.
- 3.21. При оказании услуг 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. Персональные данные собираются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы консультационного центра.
- 3.22. Консультационный центр имеет право приглашать к сотрудничеству различных специалистов из других организаций на постоянной или временной основе.
- 3.23. Консультационный центр может организовывать взаимодействие с организациями, психолого-педагогической поддержки, социальной поддержки, образовательными и другими организациями по необходимости.
- 3.24. Оказание услуг в консультационном центре осуществляется на безвозмездной основе. За получение психолого-педагогической, методической и консультативной помощи плата с родителей (законных представителей) не взимается.

#### 4. Содержание работы и виды услуг

##### 4.1. Услуги в консультационном центре - консультации:

- диспетчерское консультирование (оказание услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации в иных организациях);
- содержательное консультирование (оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой).

##### 4.2. Услуга может быть оказана в следующих формах:

- очная консультация - в помещении Службы, по месту проживания ребенка получателя Услуги (выездная очная);
- дистанционная консультация - с применением информационно-телекоммуникационных сетей;
- в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей)

4.3. Консультации проводятся по запросу родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

4.4. Консультации предполагают выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

##### 4.5. Методы работы консультационного центра

- обучение – информирование родителей (законных представителей), направленное на предотвращение возникающих проблем в воспитании и развитии детей раннего и дошкольного возраста, а также формирование педагогической культуры родителей (законных представителей) с целью объединения требований к ребенку в воспитании со стороны всех членов семьи, формирование положительных взаимоотношений в семье;
- консультирование – информирование родителей о физиологических и психологических особенностях развития ребёнка, основных направлениях воспитательных воздействий, преодолений кризисных ситуаций, консультационная помощь должна оказываться в форме очных консультаций для родителей (законных представителей).
- мастер – классы, тренинги, практические семинары для родителей (законных представителей).

4.6. Родители (законные представители) для получения услуги вправе выбрать конкретного специалиста центра.

4.7. 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.

4.8. Конкретное содержание услуги определяется при обращении, исходя из потребностей обратившегося.

4.9. При обращении в консультационный центр через сайт получателя услуги вправе сформулировать запрос самостоятельно или воспользоваться для

формулирования запроса формой типовых вопросов.

4.10. Основные формы предоставления психолого-педагогической, методической и консультативной помощи:

Очная консультация (психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь) оказывается в кабинетах специалистов консультационного центра МАДОУ детский сад № 51.

Получатели услуги:

- родители (законные представители) детей, в том числе детей с ОВЗ и детей-инвалидов;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Во время получения очной консультации родителем (законным представителем) предусмотрена возможность присмотра за детьми в возрасте до 7 лет.

Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения очной консультации предоставляется всем получателям услуги.

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

Выездная очная консультация предоставляется по месту жительства получателя услуги.

Право на выездную консультацию имеют:

- граждане пенсионного возраста;
- инвалиды первой и второй группы;
- граждане, воспитывающие ребенка с инвалидностью;
- граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным родителем (законным представителем) ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающие вне транспортной доступности Центра.

Дистанционная консультация предоставляется

- с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном взаимодействии консультанта и получателя услуги
- в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/ анкетирования/ тестирования.

Получатели услуги:

- родители (законные представители) детей, в том числе детей с ОВЗ и детей-инвалидов;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Может быть оказана по выбору получателя:

- посредством телефонной связи;
- посредством Интернет-соединения (e-mail, ютуб, социальные сети - WhatsApp, и другие)

В случае если дистанционную консультацию не удалось оказать, либо завершить

по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, служба ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя

услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

4.11. Направления консультационной поддержки, реализуемые организацией

□ Тренинг для родителей. Получатели услуги:

- родители (законные представители) детей; услуга оказывается как практическое занятие для родителей, направленное на гармоничное взаимодействие родителей с детьми.

- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей; услуга оказывается как практическое занятие.

□ Мастер-класс Получатели услуги:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста. Мастер-классы проводятся по направлениям:

- художественно – эстетическое;

- познавательное развитие;

Родители (законные представители) могут посещать мастер-классы по своему выбору, предлагать темы мастер-классов.

4.12. Посещение мастер-классов и тренингов осуществляется по предварительно составленному графику.

4.13. Оказанию услуг может предшествовать любая индивидуальная или групповая (коллективная) форма взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме, а также посредством онлайн-опросов.

## 5. Контроль за деятельностью консультационного центра

5.1. Текущий контроль за работой консультационного центра осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

5.2. Непосредственный контроль за работой центра осуществляет заведующий МАДОУ детский сад № 51

5.3. Внутренний контроль проводится ответственным сотрудником МАДОУ детский сад № 51 в виде оперативного и итогового контроля. Ответственный работник назначается приказом заведующего.

5.4. Внешний контроль осуществляется муниципальными и региональными органами, осуществляющими управление в сфере образования.

5.5. Отчет о деятельности консультационного центра заслушивается на заседании педагогического совета образовательной организации.

## 6. Права и ответственность.

6.1. Родители (законные представители) имеют право:

- на получение квалифицированной психолого-педагогической,

методической и консультативной помощи по вопросам обучения, воспитания, социализации, развития детей, помощи по раскрытию индивидуальных способностей своего ребенка;

6.2. Родителей (законные представители) несут ответственность:

- за принятие окончательного решения, связанного с реализацией формы, содержания, способов воспитания, развития ребенка;
- за качество и точность выполнения советов и рекомендаций специалистов.

6.3. Организация имеет право:

- на внесение корректировок в план работы центра с учетом интересов, потребностей родителей, возможностей организации;
- на подбор специалистов в соответствии с кадровыми возможностями организации;
- на выбор методик работы с родителями, методик детского развития по решению специалиста.

6.4. Организации несет Ответственность:

- за выполнение закрепленных за ним задач и функций по организации работы консультационного центра;
- за сохранение тайны информации о состоянии физического и психического здоровья ребенка;
- за защиту персональных данных.

## 7. Документация консультационного центра

7.1. Оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) определяется локальными актами.

7.2. Перечень документации:

- положение о центре для родителей воспитанников и детей;
- приказ об открытии центра;
- журнал учета 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;
- график работы специалистов консультационного центра образовательной организации;
- годовой отчет о работе консультационного центра
- иные документы, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

Журнал учета 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 хранится в течение трех лет.

## 8. Прочие положения

8.1. 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 и таким образом, который не затрудняет оказание услуги.
- 8.2. Специалисты консультационного центра не ведут аудио - либо видеозапись предоставленной услуги, за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие
- 8.3. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, специалистами центра не осуществляется.
- 8.4. Специалист Центра не выполняет за получателя услуги те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не готовит копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами, не представляет интересы получателя в органах или организациях и т.п.)
- 8.5. Специалист Центра вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в объеме на более пяти листов формата А-4.
- 8.6. По запросу получателя услуги специалист консультационного центра может направить на указанный им адрес электронной почты нормативные, методические документы, ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую в рамках запроса информацию.
- 8.7. Специалист консультационного центра не готовит письменный ответ по итогам оказания услуги.
- 8.8. Консультационный центр не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления аудио или видеозаписи во время консультации (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).
- 8.9. Услуги в «Консультационном центре для родителей доступны независимо от места жительства получателя, уровня владения им компьютерной техникой, его технической оснащенности, наличия возможности организовать присмотр за ребенком на время получения услуги.
- 8.10. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.