ПРИНЯТО:
на педагогическом совете
МБДОУ д/с № 15 «Ручеёк»
протокол № 1 от «01» сентября 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующая МБДОУ д/с № 15 «Ручеёк»
_____С.А. Раздъяконова
приказ № 47 от «01» сентября 2023 г.

Раздъяконова Светлана Александровна

Подписано цифровой подписью: Раздъяконова Светлана Александровна
DN: c=RU, st=Иркутская область, l=Усть-Илимск, title=Заведующая, o=МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДЕТСКИЙ САД № 15 "РУЧЕЕК", 1.2.643.100.3=120B303633353733331373436 36, 1.2.643.3.131.1.1=120C333831373030383835313032, email=mdou15@rambler.ru, givenName=Светлана Александровна, sn=Раздъяконова, cn=Раздъяконова Светлана Александровна
Дата: 2024.03.18 12:51:23 +08'00'

ПОЛОЖЕНИЕ
о консультационном пункте по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 15 «Ручеёк»

1. Общие положения

Положение о консультационном пункте по оказанию 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 (далее - Примерное положение) разработано в соответствии методическими рекомендациями по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям законным представителям детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семья детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденными распоряжением Министерства просвещения РФ от 01.03.2019г. № Р-26.

Настоящее положение определяет порядок создания и деятельности консультационного пункта по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в Муниципальном бюджетном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 15 «Ручеёк» (далее – Консультационный пункт).

Консультационный пункт создаётся для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи. Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – услуги) – услуги, оказываемые получателям (родителя (законным представителям) детей, граждан, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – родители) по вопросам обучения и воспитания ребёнка.

Конкретный перечень услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, оказываемых в консультативном пункте, а также категории получателей услуг, утверждаются приказом заведующей МБДОУ д/с № 15 «Ручеёк» с учётом приказа Управления образования Администрации города Усть – Илимска.

Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося гражданина.

Основной целью оказания услуг родителям является создание условий для повышения компетентности родителей детей в вопросах образования и воспитания детей дошкольного возраста.

Услуга носит заявительный характер.

Получатель услуги - родитель (законный представитель) ребенка, 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 планировании собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

Специалист консультационного пункта (далее - специалист) – специалист дошкольного образовательного учреждения, обладающий соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющий соответствующее образование.

Специалисты не оказывают помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью, специалисты консультационного пункта разъясняют родителям (законным представителям) порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

2.Содержание и виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги. Консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет специалист консультационного пункта, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

Устная консультация предполагает 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.

Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации их прав и законных интересов, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти, местного самоуправления и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

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.

В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в органах государственной власти, местного самоуправления, организациях). При необходимости консультант 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.

Консультант вправе отказать в ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта получатель услуги, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации;
- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги;
- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг.

Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

3.Организация деятельности консультационного пункта

Консультационный пункт создается на базе дошкольного образовательногоучреждения на основании приказа заведующей при наличии необходимых материально-технических и кадровых условий, указанных в пунктах 2.3 и 2.4. методических рекомендаций по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям законным представителям детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семья детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденных распоряжением Министерства просвещения РФ от 01.03.2019г. № Р-26.

Общее руководство работой консультационного пункта возлагается на заведующую учреждения.

Консультационный пункт работает согласно графику работы, утвержденному приказом заведующей.

Дошкольное образовательное учреждение, в составе которого создается консультационный пункт, обеспечивает размещение документов, связанных с работой консультационного пункта, а также контактные данные консультационного пункта, условия оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различные варианты формата оказания услуг и другую необходимую информацию на официальном сайте образовательного учреждения. Описание выполняется с учетом требования законодательства о персональных данных.

Непосредственный контроль за работой консультационного пункта осуществляет заведующая дошкольным учреждением.

4. Состав, последовательность и сроки оказания услуги

Наименование услуги: психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Родителям может быть предложен выбор вида консультации: психолого-педагогическая, методическая либо консультационная помощь.

Психолого-педагогическая консультация - вид индивидуального консультирования по вопросам психического развития, обучения и воспитания детей.

Методическая консультация - это консультационная услуга, включающая профессиональный совет специалиста и помощь по конкретному вопросу, связанному с повседневными вопросами воспитания и обучения детей.

Консультативная помощь родителям направлена на решение 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.

Основанием для начала процедуры оказания услугиявляется обращение получателя услуги в следующих формах:

- в устной форме, в том числе по телефону;
- в письменной форме, в том числе посредством электронных средств коммуникации.

Услуги предоставляются по взаимно согласованной предварительной записи.

Предоставление услуги включает в себя последовательность следующих процедур:

- получение обращения получателя услуги, регистрация обращения в журнале записи на получение услуги, определение даты, времени оказания услуги и специалиста, оказывающего услугу;
- предоставление услуги;
- заполнение получателем услуги оценочного листа (по желанию).

Услуга может быть оказана очно или дистанционно.

Очная консультация оказывается в помещении консультационного пункта.

Дистанционная консультация может быть оказана, по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием интернет-соединения.

Виды дистанционного консультирования:

- видео-консультации, посредством глобальной сети Интернет по коммуникационным программам Skype, Viber, WhatsApp в режиме реального времени;
- электронное общение посредством электронной почты;
- посредством формы обратной связи.

Результатом консультативной помощи является предоставление родителям (законным представителям) полной и объективной информации по вопросам содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

После оказания услуги получателю должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги письменно (согласно Приложению № 3) или посредством оставления отзыва на сайте консультационного пункта.

Критериями оценки предоставляемой Услуги являются:

- полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления Услуги;
- информационное сопровождение деятельности по предоставлению Услуги;
- соответствие действий специалистов, оказывающих консультацию, требованиямдействующего законодательства.

За предоставление Услуги плата с Получателей не взимается.

5.Делопроизводство консультационного пункта

Перечень документации:

- положение о консультационном пункте;
- приказ об открытии консультационного пункта;
- журнал записи на консультацию (Приложение № 1);
- журнал учета оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, (Приложение № 2);
- график работы специалистов консультационного пункта образовательной организации;
- оценочные листы качества оказанной услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (приложение № 3).

Отчеты о работе консультационного пункта представляются ежеквартально заведующимдошкольного учреждения в МКУ «ЦРО» до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

Приложение № 1 к Положению о консультационном пункте по оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

Журнал записи на консультацию

№ п/п	ФИО обратившегося	ФИО специалиста	Дата / время консультации
1	2	3	4

Приложение № 2 к Положению о консультационном пункте по оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

Журнал учета оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей*

№ пп	Дата оказания услуги	Форма оказания услуги	ФИО получателя услуги	ФИО специалиста	Вид услуги (психолого-педагогическая, методическая, консультативная)	Категория получателя услуги (указывается - шифр категории)	Категория: ребенок с ОВЗ, ребенок-инвалид	Отзыв о качестве оказанной услуги (оставлен / не оставлен)
1	2	3	4	5	6	7	8	9

* - считается каждое обращение родителя

** Шифры категорий получателя услуги:

1 - родители детей в возрасте до 1,5 лет, получающих образование в семейной форме

2 - родители детей в возрасте от 1,5 до 3-х лет, получающих образование в семейной форме

3 - родители детей в возрасте от 3-х до 7 лет, получающих образование в семейной форме

4 - родители детей в возрасте до 1,5 лет, не обучающихся по программам дошкольного образования

5 - родители детей в возрасте от 1,5 до 3-х лет, не обучающихся по программам дошкольного образования

7 - родители детей в возрасте от 1,5 до 3-х лет, обучающихся по программам дошкольного образования

8 - родители детей в возрасте от 3-х до 7 лет, обучающихся по программам дошкольного образования

9 - родители детей старше 7 лет, обучающихся по программам дошкольного образования

10 - гражданин, желающий принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Приложение № 3 к Примерному положению о консультационном пункте по оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

Оценочный лист
качества оказанной услуги психолого-педагогической,
методической и консультативной помощи

Уважаемый клиент!
Просим Вас оценить качество предоставленной услуги, ответив на вопросы.

Укажите ФИО*

Оцените систему записи для получения услуги по шкале от 1 до 5	
очень плохо	1
плохо	2
удовлетворительно	3
хорошо	4
отлично	5
Были ли соблюдены сроки оказания услуги?	да нет
Использовались ли технические средства при оказании услуги?	да нет
Оцените качество работы специалиста по шкале от 1 до 5	
очень плохо	1
плохо	2
удовлетворительно	3
хорошо	4
отлично	5
Удовлетворены ли Вы качеством предоставленной услуги?	да нет
Получили ли Вы ответ на свой вопрос?	да нет
Обратитесь ли Вы за консультацией в консультационный пункт с другим вопросом в следующий раз?	да нет

*ФИО указывает по желанию клиента