

Муниципальное казенное дошкольное образовательное учреждение  
детский сад №15 «Капелька»

ПРИНЯТО

на заседании педагогического совета  
МКДОУ д/с №15«Капелька»  
Протокол №\_1\_от «30» 08 2020г

УТВЕРЖДЕНО

Заведующим  
МКДОУ д/с №15«Капелька»  
Н.Е. Дьякова  
Приказ от 30.08.2020 г. № 47



**Положение о консультативном пункте  
МКДОУ д/с №15«Капелька»**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение регламентирует деятельность Консультационного пункта, созданного на базе муниципального казенного дошкольного образовательного учреждения детского сада №15 «Капелька» (далее МКДОУ д/с №15) для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках реализации мероприятия «Государственная поддержка некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей» федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование».
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с основными нормативными документами:
  - Гражданским кодексом Российской Федерации
  - Семейным кодексом РФ;
  - Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации», от 29.12.2012 г. №273-ФЗ
  - Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», от 24.07.1998 г. №124-ФЗ
  - Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 24.11.1995 г. №181-ФЗ
  - Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», от 07.02.1992 №2300-1 –
  - Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ, –
  - Методическими рекомендациями по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а так же гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (утвержденные распоряжением Министерства просвещения РФ от 1.03.2019г. №Р-26).
- 1.3. Положение определяет порядок создания, цели и задачи деятельности Консультационного пункта 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, а также порядок оказания такой помощи.

- 1.4. Консультативный пункт создается на базе МКДОУ д/с №15 и осуществляет услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, живущих в поселке.
- 1.5. Услуги оказывают педагогические работники из числа работников МКДОУ д/с №15
- 1.6. Основными целевыми группами получателей услуг Консультационного пункта являются:
  - родители детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады;
  - граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей дошкольного возраста, оставшихся без попечения родителей;
  - родители, чьи дети дошкольного возраста находятся на семейном обучении;
  - родители детей с ОВЗ и инвалидностью дошкольного и раннего возраста;
  - родители, нуждающихся в помощи при воспитании детей дошкольного возраста, имеющих различные проблемы в поведении, развитии и социализации
- 1.7. Информация о деятельности Консультационного пункта размещается на официальном сайте МКДОУ д/с №15
- 1.8. Срок данного Положения не ограничен. Данное Положение действует до принятия нового.

## **2. Цели, задачи и принципы работы Консультационного пункта**

2.1 Основной целью является повышение компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей и направлена на пропаганду позитивного и ответственного материнства и отцовства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно – нравственных традиций семейных отношений.

2.1. Основные задачи деятельности консультативного пункта:

- оказание услуг психолога – педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей дошкольного возраста по вопросам воспитания, обучения и развития ребенка;
- информирование о правах родителей и детей в сфере образования;
- оказание помощи в детско-родительских отношениях, содействие в социализации детей с девиантным поведением;
- информирование родителей (законных представителей), об учреждениях системы образования и воспитания, которые оказывают квалифицированную помощь ребенку в соответствии с его индивидуальными особенностями;
- повышение квалификации педагогических работников по вопросам развития родительской компетентности, ответственного родительства;
- расширение аудитории потенциальных потребителей услуг за счет использования возможностей современного мультимедийного оборудования и общедоступных Интернет-видеохостингов;
- определение условий для межведомственного взаимодействия в части раннего выявления, абилитации и реабилитации детей, имеющих проблемы в развитии, обучении, социальной адаптации и интеграции;

2.2. Принципы деятельности консультативного пункта:

- принцип доступности;
- принцип открытости;
- принцип конфиденциальности;
- принцип личностно-развивающего и гуманистического характера взаимодействия;
- принцип сотрудничества субъектов социально-педагогического пространства.

### **3. Функции консультационного пункта**

3.1. Консультативного пункта осуществляет следующие основные функции:

- Рассмотрение в установленном порядке обращений граждан, определение конкретных форм помощи родителям (законным представителям);
- Прием граждан и предоставление услуг по оказанию помощи родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- Обеспечение информационного сопровождения деятельности консультативного пункта через официальный сайт, средства массовой информации;
- Разработка методических и информационных материалов по актуальным вопросам обучения, воспитания и развития детей различных категорий и предоставление гражданам в доступной форме информационных материалов (памяток, буклетов, брошюр);
- Проведение анкетирования получателей услуг с целью выявления уровня их удовлетворенности качеством полученных консультационных услуг;
- Осуществление ежегодных мониторингов оказания консультационных услуг родителям (законным представителям) специалистами по направлениям деятельности консультативного пункта;
- Организационно-методическое содействие муниципальному органу управления образованием, образовательным организациям, общественным объединениям, иным организациям, ведомствам и сетевым партнерам по направлениям деятельности консультативного пункта.

### **4. Организация деятельности Консультационного пункта**

4.1. Консультативный пункт открывается на основании приказа заведующего на базе МКДОУ д/с №15 при наличии в нём организационно-педагогических условий (психологических, педагогических, материальных) для следующих категорий граждан:

- родителей детей дошкольного возраста, не посещающих дошкольные учреждения;
- граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей дошкольного возраста, оставшихся без попечения родителей;
- родителей, чьи дети дошкольного возраста находятся на семейном обучении;
- родителей детей с ОВЗ и инвалидностью дошкольного и раннего возраста;
- родителей, нуждающихся в помощи при воспитании детей дошкольного возраста, имеющих различные проблемы в поведении, развитии и социализации

4.2. Руководство консультативным пунктом осуществляет заведующий дошкольным образовательным учреждением.

4.3. Координирует деятельность консультативного пункта заместитель заведующего по ВМР на основании приказа заведующего МКДОУ д/с №15

4.4. Организация оказания услуг психолога – педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей дошкольного возраста в консультационном пункте строится на основе интеграции деятельности специалистов: заведующего, воспитателей.

4.5. Документация консультативного пункта:

- Положение о консультативном пункте МКДОУ д/с №15;
- Приказ об открытии консультативного пункта;

- Расписание работы консультативного пункта;
- Журнал посещаемости консультативного пункта;

4.6. Консультативный пункт функционирует с 1 сентября по 30 мая включительно, 1 раз в неделю: в четверг - с 15.00 до 17.00 час.

4.7. Услуга оказывается как однократная помощь родителям детей дошкольного возраста, не посещающих детские сады; граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей дошкольного возраста, оставшихся без попечения родителей форме консультирования по вопросам обучения и воспитания ребенка продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

4.8. Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении учреждения (очная консультация), оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или выделенном для проведения помещении (выездная консультация), оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация).

4.9. Специалисты не оказывают помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью, специалисты службы разъясняют родителям порядок и условия оказания ответственного вида помощи ребенку, направляют соответствующие организации.

4.10. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается нормативно – правовыми документами и инструкциями.

4.11. Регистрация обращений на консультационный пункт родителей (законных представителей) ведётся в журнале.

4.12. Обязанности по выполнению заявок родителей (законных представителей) на консультативном пункте возлагаются на штатных работников МКДОУ д/с №15 приказом заведующего дошкольным учреждением.

4.13. Максимальное время ожидания в «очереди» на получение услуги должно составлять не более двух недель с момента обращения.

4.14. В случае очного оказания услуг оказание двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается.

4.15. За получение услуги на консультативном пункте плата с родителей (законных представителей) не взимается.

4.16. Деятельность всех специалистов МКДОУ д/с №15 проходит в своё рабочее время без дополнительной оплаты

4.17. Результативность работы консультативного пункта определяется отзывами родителей и наличием в дошкольном образовательном учреждении обобщённого методического материала.

4.18. Очная консультация предполагает оказание услуги в помещениях учреждения. При этом родителям предоставляется возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации родителей.

4.19. Прием получателей услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях, которые соответствуют санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, обеспечивают конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту консультативного пункта, а также оборудованы необходимой мебелью:

- помещения для оказания услуг;
- зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди;
- зона ожидания для детей получателей услуг, которая может находиться как в помещении для оказания услуг, так и в другом помещении.

4.20. Отдельные помещения для приема граждан оснащаются необходимой мебелью (для специалиста и получателя услуги).

4.21. Рабочее место специалиста оснащается оборудованием, позволяющим консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, демонстрировать информацию на экране получателю услуги.

4.22. Зона ожидания для детей оснащается детской мебелью, игрушками и играми для детей разного возраста.

4.23. Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан:

- инвалидам первой и второй групп;
- гражданам пенсионного возраста,
- гражданам, воспитывающим ребенка с ОВЗ и (или) с инвалидностью.

4.24. Дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (Skype, WhatsApp, ZOOM). Получателям услуги предоставляется право выбора удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе консультативного пункта.

4.25. В консультативном пункте создаются условия, обеспечивающие доступность, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

## **5. Порядок оказания услуг**

5.1. Прием родителей (законных представителей) осуществляется по предварительной записи на базе консультативного пункта, с выездом на дом или в образовательные организации, а также дистанционно. Записаться на консультацию возможно лично, по телефону, посредством направления обращения на адрес электронной почты с пометкой «Консультация» или на сайте учреждения. Предварительная запись регистрируется в журнале записи на консультацию услуги.

5.2. Для организации оказания услуги определяется удобное время. Исходя из заявленной тематики, администрация привлекает к оказанию услуги того специалиста, который владеет необходимой информацией в полной мере.

5.3. Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать уточняющие вопросы, а также вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов

5.4. Услуга оказывается как разовая услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги исходя из потребностей обратившегося гражданина.

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

5.6. Получателю услуг предоставляется:

- возможность записи для получения консультации не позднее чем в течение 14 дней со дня осуществления записи;
- возможность обратиться за консультацией к конкретному специалисту, которому он доверяет;
- возможность выбора времени консультации, в том числе в рабочее время в рабочий день, после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.

5.7. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению консультативного пункта с согласия либо по инициативе получателя услуги.

5.8. При оказании услуги в форме выездной консультации право выбора консультанта не реализуется. Выбор осуществляется консультативного пункта с учетом организации

оказания услуг. Оказание услуги несколькими консультантами одновременно не осуществляется.

Право выбора времени оказания услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора «окна» времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

- 5.9. Пределами компетенции консультанта при обращении за услугой являются 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.
- 5.10. В ходе консультации консультант 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 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. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А4.
- 5.11. 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 и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги. Консультант вправе отказать в ответе на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:
- это противоречит законодательству Российской Федерации;
  - запрос консультанту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными;
  - запрос консультанту касается возможностей получения социальной помощи ребенку, 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 иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию.
  - запрос выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе организации, например, запрос консультанту 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 (учителями ребенка, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения.

В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов.

- 5.12. Результативность работы консультативного пункта определяется отзывами родителей (законных представителей), данными статистической отчетности работы консультативного пункта.

## **6. Требования к специалистам Консультационного пункта**

- 6.1. Услуги оказываются работниками консультативного пункта, принятыми на работу на основании трудового договора, либо специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора (далее – специалисты).
- 6.2. Специалисты должны отвечать квалификационным требованиям, которые должны обеспечивать квалифицированное оказание помощи получателям услуг и не могут быть установлены ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами.
- 6.3. Перечень возможных должностей, требований к квалификации, который рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к специалистам Консультационного пункта – консультантам:
  - любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера) в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н;
  - должности профессиональной квалификационной группы должностей руководителей структурных подразделений (в составе должностей работников образования), если возглавляемое структурное подразделение реализует образовательную программу для детей;
  - должности узких специалистов, соответствующих Профессиональному стандарту «Педагог-дефектолог (учитель-логопед, сурдопедагог, олигофренопедагог, тифлопедагог)», в соответствии с пунктом 16 Правил разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. N 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 4, ст. 293; 2014, N 39, ст. 5266).

## **7. Обязанности и ответственность**

- 7.1. Работники консультативного пункта имеют право:
  - вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию оказания консультативных услуг;
  - получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы;
  - участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях учреждения при обсуждении вопросов, относящихся к предмету деятельности Консультационного пункта, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями;
  - пользоваться правами, установленными трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами;
  - пользоваться услугами связи, в том числе, информационно-коммуникационной сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей в соответствии с гражданско-правовым и трудовым договорами.
- 7.2. Специалисты, входящие в состав консультативного пункта обязаны:
  - своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативными правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами выполнять возложенные обязанности;

- соблюдать конфиденциальность информации, полученной при взаимодействии с родителями (законными представителями);
  - использовать информацию о получателях услуг в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленными законодательством Российской Федерации;
  - своевременно рассматривать обращения граждан по оказанию консультационных услуг;
  - предоставлять достоверную информацию, отчетные и статистические данные ответственным лицам;
  - рассматривать вопросы и принимать решения строго в рамках своей профессиональной компетентности;
  - использовать методы, приёмы, вести работу в формах, исключающих возможность причинения вреда здоровью, чести и достоинства родителей (законных представителей).
- 7.3. Специалисты консультативного пункта несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение возложенных на них обязанностей в положении и в случаях, которые установлены федеральными законами.

## **8. Документация Консультационного пункта**

- 8.1. Ведение документации Консультационного пункта выделяется в отдельное делопроизводство.
- 8.2. Перечень документации консультационного пункта:
- нормативно-правовые и организационно-распорядительные акты вышестоящих министерств и ведомств;
  - распорядительные акты заведующего МКДОУ д/с №15;
  - локальные акты МКДОУ д/с №15;
  - должностные обязанности работников;
  - журнал регистрации обращений;
  - журнал учета консультационных услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям);
  - оценка качества услуги (заполняется в электронном виде на сайте учреждения родителем (законным представителем),
  - отчеты о работе консультативного пункта.