


Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Берёзовский детский сад № 3 общеразвивающего вида
с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей»
662520, Красноярский край, Берёзовский район, п. Берёзовка, ул. Дружбы 132 а, т. 8
(39175) 2-13-64, mail: bds3_2011@mail.ru

УТВЕРЖДЕНО

Приказом от 13.02.2020 № 010 п.3

заведующая МБДОУ

«Берёзовский детский сад № 3»

 С. Л. Щербакова

ПОЛОЖЕНИЕ

О консультативном пункте МБДОУ «Берёзовский детский сад № 3»
по взаимодействию с родительской общественностью

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о Консультационном пункте МБДОУ «Берёзовский детский сад № 3 общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по физическому развитию детей» (далее – ДОУ) по взаимодействию ДОУ с родительской общественностью (далее - Положение) определяет порядок предоставления методической, психолого-педагогической и консультационной помощи без взимания платы.

1.2. Консультативный пункт создается для следующих категорий родителей (законных представителей), имеющих детей дошкольного возраста от 2-х месяцев до 8 лет:

- нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации; находящиеся в конфликте;
- имеющих детей дошкольного возраста с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;
- не посещающих муниципальные дошкольные образовательные учреждения и воспитывающихся в условиях семьи.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

- Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – Услуга) – услуга, оказываемая получателям (родителям (законным представителям) детей, по вопросам организации развития и образования (обучения и воспитания) ребенка. Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не более 45 минут. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная

помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.

- Получатель услуги – родитель (законный представитель) ребенка, гражданин, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

- Консультация - устная или письменная (дистанционная) консультация предполагает выбор любого запроса Получателем услуги консультации в пределах вопросов образования детей в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы Получателя услуги.

- Консультант - работник ДОУ, обладающий необходимыми знаниями, навыками, компетенциями, имеющий педагогическое образование и стаж педагогической работы не менее трех лет, умеющий взаимодействовать с Получателями услуги.

1.4. В своей деятельности КП ДОУ руководствуется:

- Указом Президента Российской Федерации № 204 от 7 мая 2018 года;

- Планом мероприятий федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 24 декабря 2018 г. № 16);

- Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Семейным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- нормативными правовыми актами Красноярского края в сфере образования;

- Уставом Учреждения;

- настоящим Положением.

2. Целью деятельности КП ДОУ является реализация мероприятий:

обеспечение качественной методической, психолого- педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям), осуществляющим образование детей от 2- месяцев до 8 лет (в том числе и детей с ОВЗ).

2.1. Задачи КП ДОУ:

1. Оказание консультативной помощи родителям (законным представителям), воспитывающих детей дошкольного возраста по различным вопросам воспитания, обучения и развития ребенка от 2 месяцев до 8 лет, в том числе детей с ОВЗ.
2. Психолого-педагогическое просвещение родителей с учетом индивидуальных особенностей, возможностей и потребностей семей.
3. Создание материально-технических, информационно-методических, кадровых условий для практического взаимодействия с родительской общественностью.
4. Формирование позитивного имиджа образовательного учреждения в городе.

2.2. КП ДОУ может осуществлять подготовку и издание методических и дидактических пособий, методических рекомендаций, сборников материалов деятельности КП ДОУ и лучших практик взаимодействия КП ДОУ с родительской общественностью, оказания психологопедагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям).

3. Оказание консультативной помощи Получателям услуги.

3.1. Методическая, психолого-педагогическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) осуществляется через следующие:

3.1.1. Направления деятельности:

- информирование, направленное на предотвращение возникающих семейных проблем и формирование педагогической культуры родителей (законных представителей) с целью объединения требований к ребенку в воспитании со стороны всех членов семьи, формирование положительных взаимоотношений в семье;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- разработка и распространение методических и информационно-методических материалов для проведения консультаций с родителями (законными представителями) по обучению, воспитанию и развитию детей раннего и дошкольного возраста;
- проведение анкетирования с родителями (законными представителями) детей, не посещающих дошкольные образовательные учреждения (выявление потребности);
- консультирование, в том числе в дистанционном формате;
- информирование родителей о физиологических и психологических особенностях развития детей, основных направлениях воспитательных воздействий, преодолений кризисных ситуаций.

3.1.2. Виды консультаций:

- тренинги;
- беседы;
- теоретические и практические семинары.

3.1.3. Организационные формы консультаций:

- индивидуальные;
- подгрупповые;
- дистанционные;
- групповые.

3.2. В случае, если запрос Получателя услуги лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения Получателя услуги информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

3.3. Услуги для родителей (законных представителей) оказываются согласно графику, утвержденному руководителем ДООУ.

4. Организация работы Консультационного пункта ДООУ.

4.1. ДООУ обеспечивает размещение документов, связанных с работой КП, контактных данных, условий оказания Услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания Услуг и другую необходимую информацию на официальном сайте ДООУ в сети Интернет.

4.2. Помещение Консультационного пункта.

4.2.1. Прием получателей Услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях - местах предоставления Услуги.

4.2.2. Помещение, где располагается КП, оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о режиме работы КП.

4.2.3. Помещение для предоставления Услуги обеспечивается необходимым оборудованием и соответствует требованиям:

- оснащено необходимой мебелью для специалиста и получателя услуги;
- обеспечено рабочее место специалиста. Оборудование помещения для оказания услуги позволяет консультанту возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте;
- обеспечена возможность демонстрации информации на экране получателю услуги;
- соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, а также обеспечивает конфиденциальность консультации.

4.2.4. В Консультационном пункте созданы условия, обеспечивающие доступность образовательной среды для получателей Услуги с ОВЗ.

4.2.5. Выделяется зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди и зона ожидания для детей получателей услуги, которая будет находиться в помещении для оказания услуги.

4.3. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с Порядком оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей (далее - Порядок оказания услуги), утверждаемым руководителем ДОУ.

4.4. Услуга может предоставляться по взаимно согласованной предварительной записи. Записаться на консультацию возможно лично, посредством направления обращения на адрес электронной почты ДОУ. Предварительная запись регистрируется в журнале записи на консультацию. Услуги предоставляются по формам: очно или дистанционно.

4.5. Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации допускается. Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении для оказания Услуги будет осуществляться получателем Услуги самостоятельно.

4.6. Дистанционное предоставление консультации. На официальном сайте ДОУ, размещенном в сети Интернет, предоставляется возможность дистанционного консультирования родителей (законных представителей). Данная модель может реализовываться в виде:

- электронного общения. Воспользоваться данной формой консультирования заявители могут через электронную почту ДОУ, заполнив анкету и отправив ее на указанный электронный адрес.

4.7. Руководитель Консультационного пункта назначается приказом руководителя ДОУ.

4.7.1. Обязанности руководителя Консультационного центра ДОУ:

- разрабатывает нормативную документацию для оказания Услуг (порядок оказания услуг, регламент деятельности специалистов, графики работы, положения и др.);
- выстраивает систему взаимодействия специалистов КП ДОУ с Получателями услуги;
- проводит мониторинг готовности КП ДОУ к оказанию Услуг;
- проводит мониторинг оказания Услуг;
- создает условия для дистанционных форм оказания Услуг;
- готовит помещение для реализации Услуг (мероприятий по реализации Услуг);
- составляет график работы специалистов для работы в КП ДОУ, согласовывает его с заведующим ДОУ;
- обеспечивает деятельность специалистов КП ДОУ в соответствии с графиком работы;
- соблюдает Порядок оказания услуг;
- изучает запросы Получателей Услуг;
- осуществляет учет работы специалистов КП ДОУ;
- обеспечивает создание отдельной страницы (раздела) на официальном сайте ДОУ, посвященной деятельности КП ДОУ, своевременное и полное размещение следующей информации о работе КП ДОУ:
- приказ об организации работы КП ДОУ;
- Положение о КП ДОУ

- порядок оказания услуг
- график работы КП ДОУ
- контактные данные (фактический адрес, адрес электронной почты);
- назначает ответственных педагогов за подготовку материалов консультирования;
- создает условия для дистанционных форм оказания услуг;
- организует информирование населения об оказываемой услуге (информационные объявления и т.д.), в том числе через сеть Интернет;
- готовит и направляет необходимую информацию, документы, отчеты о деятельности КП ДОУ.

4.7.2. Руководитель КП ДОУ имеет право:

- участвовать в обсуждении проектов документов по организации работы КП ДОУ, в совещаниях по их подготовке и выполнению;
- запрашивать и получать от специалистов КП ДОУ необходимую информацию, документы, отчеты;
- знакомиться с проектами решений руководства, касающимися выполняемой им функции, с документами, определяющими его права и обязанности;
- вносить на рассмотрение руководителя ДОУ предложения по организации труда в рамках деятельности КП ДОУ;
- повышать свою квалификацию.

4.8. Специалисты Консультационного пункта назначаются на работу по предоставлению услуги на основании приказа Учреждения.

4.8.1. Специалисты (далее - Консультанты), оказывающие Услуги в КП ДОУ, должны иметь соответствующее педагогическое образование, стаж педагогической работы не менее трех лет, обладать соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, уметь взаимодействовать с получателями Услуги.

4.8.2. Основное содержание деятельности Консультантов определяется в соответствии с пунктом 3 настоящего Положения.

4.8.3. Обязанности Консультанта:

- 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 оказывать информационную помощь Получателю услуги, но не выполнять 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 услуги необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию;

- готовить письменный ответ на обращение Получателя услуги, если услуга предоставляется в дистанционной форме. При этом объем ответа не должен превышать 5 листов формата А4 в формате Word;

- в ходе дистанционной консультации Консультант оказывает помощь в части использования получателем услуги возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл – техническая помощь).

4.8.4. Консультант имеет право:

- участвовать в обсуждении проектов документов по организации работы КП ДОУ, в совещаниях по их подготовке и выполнению;

- знакомиться с проектами решений руководства, касающимися выполняемой им функции, с документами, определяющими его права и обязанности;

- вносить на рассмотрение своего непосредственного руководителя предложения по организации труда в рамках деятельности КП ДОУ;

- повышать свою квалификацию.

4.9. Права Получателей услуги.

4.9.1. Получатели услуги вправе выбрать:

- необходимый вид услуги: очно в помещении КП ДОУ (очная консультация), оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация);

- через следующие виды Консультаций: тренинги, беседы, теоретические и практические семинары;

- через следующие организационные формы Консультаций: индивидуальные, подгрупповые, групповые.

4.9.2. 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 и его письменном согласии, ведения записи открыто и таким образом, который не затрудняет оказание услуги. КП не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

4.9.3. Получатель услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее в ходе предварительной записи для получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации. Представитель Учреждения в ходе предварительной записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должна требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная), однако делать его обязательным этапом записи для получения услуги не рекомендуется в связи с тем, что получатель консультации не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему как требующую психолого-педагогической,

методической или консультационной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

4.9.4. Получатели Услуг получают услуги по собственному запросу, организация не вправе навязывать получение Услуги. Граждане обращаются за Услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.

4.9.5. Каждый получатель Услуги имеет право на бесплатное получение Услуги в рамках работы КП ДООУ.

4.9.6. После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги (заполнение анкеты).

5. Кадровое обеспечение оказания услуг.

5.1. Услуги оказываются работниками Учреждения, принятыми на работу на основании трудового договора, либо привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора (далее - Консультанты). Основание привлечения гражданина к оказанию услуг в рамках работы КП ДООУ не должно служить основанием повышения либо понижения квалификационных требований к специалисту.

5.2. Консультанты должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами Учреждения. Квалификационные требования должны обеспечивать квалифицированное оказание помощи получателям услуг и не могут быть ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к педагогу. Квалификационные требования к консультантам – работникам Учреждения, условия работы по оказанию услуг и оплата фиксируются по занимаемым должностям работников Учреждения дополнениями к должностным инструкциям по штатной занимаемой должности или иными локальными нормативными актами (Положением по оплате труда в МБДООУ), а для лиц, принимаемых на основе гражданско-правового договора - в данном договоре, как условие заключения договора.

5.3. Информация, полученная Консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах работников Учреждения. Осуществление записи хода консультации по инициативе Консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

5.4. Консультанты должны иметь право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна

предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу консультанта.

6. Оценка предоставления услуги.

6.1. Задачей работы КП ДОУ является оказание услуг, которые будут оценены получателями услуг как услуги с высоким уровнем качества.

6.2. Рекомендуются формат организации оказания услуг, позволяющий получателям услуг оставлять свои отзывы об оказанных услугах и осуществлять оценку качества оказания услуг. По итогам оказания каждой услуги предлагать Получателю услуги оценить качество полученной услуги (заполнить анкету или оставить отзыв на сайте ДОУ).

7. Делопроизводство Консультационного пункта.

7.1. Ведение документации КП ДОУ выделяется в отдельное делопроизводство.

8. Прекращение деятельности КП ДОУ осуществляется на основании распоряжения Муниципального отдела образования Березовского района. Решение о прекращении деятельности КП ДОУ доводится Муниципальным отделом образования Березовского района до сведения МБДОУ.

9. Срок действия Положения.

9.1. Положение вступает в силу с момента подписания Приказа заведующей МБДОУ об утверждении данного Положения.

9.2. В Положение могут вноситься изменения и дополнения, которые подлежат утверждению Приказом МБДОУ.

9.3. Положение утверждается на неопределенный срок.