

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о Консультативном пункте МАДОУ ДС № 16 «Снежинка» по оказанию методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям)

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- Конвенция о правах ребенка,
- ст.43 Конституции Российской Федерации,
- Семейным кодексом Российской Федерации,
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.07.1998 № 124-ФЗ,
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»,
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273 - ФЗ,
- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Об образовании в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» от 01.07.2013 № 68-оз,
- Распоряжение Правительства Российской Федерации «Об утверждении Концепции развития ранней помощи в Российской Федерации на период до 2020 года» от 31.08.2016 № 1839-р,
- Постановление Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Об оказании методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям), обеспечивающим получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, в том числе в дошкольных образовательных и общеобразовательных организациях» от 26 июля 2013 № 281-п,
- Методические рекомендации по оказанию методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающим получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, утвержденными Минпросвещением России 31.05.2019 N МР-78/02вн.
- Приказ управления образования администрации города Радужный от 25.02.2020 №91

1.2. Получателями услуг Консультативного пункта, имеющими право на получение помощи без взимания платы, являются:

1.2.1. Родители (законные представители) детей дошкольного возраста от 2 месяцев до 3 лет, желающие получить услугу в рамках ранней помощи:

- родители (законные представители) детей, имеющих статус «ребенок-инвалид»,
- родители (законные представители) детей, у которых выявлено стойкое нарушение функций организма или заболевание, приводящее к нарушениям функций организма, или выявлена задержка развития,
- родители (законные представители), которые обеспокоены развитием и поведением своего ребенка;

1.2.2. Родители (законные представители) детей дошкольного возраста от 2 месяцев до 8 лет:

- родители (законные представители), обеспечивающие получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования,

– родители (законные представители) детей, не посещающих дошкольные образовательные организации,

– родители (законные представители) детей, нуждающихся в пролонгации ранней помощи;

1.2.3. Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (законных представителей).

## **2. Цели и задачи Консультативного пункта**

2.1. Целью работы Консультативного пункта является:

– содействие родителям (законным представителям) в повышении качества взаимодействия в отношениях с ребенком;

– содействие родителям (законным представителям) в обеспечении всестороннего развития, воспитания и обучения детей, не получающих дошкольное образование в возрасте от 2 месяцев до 8 лет;

– содействие родителям (законным представителям) в расширении социальных контактов ребенка для включения ребенка в среду сверстников;

– содействие родителям (законным представителям) в улучшении адаптации ребенка в естественных жизненных ситуациях, при подготовке к поступлению в образовательную организацию.

2.2. Основные задачи Консультативного пункта:

– оказание консультативной помощи родителям (законным представителям) в повышении их психологической компетентности в вопросах воспитания, обучения и развития ребенка;

– оказание диагностики развития детей раннего и дошкольного возраста (психолого-педагогическое и логопедическое изучение ребенка);

– осуществление необходимых коррекционных и развивающих мероприятий в рамках деятельности Консультативного пункта;

– выявление затруднений родителей (законных представителей) детей дошкольного возраста при получении ребенком образования в семейной форме.

## **3. Организация деятельности Консультативного пункта**

3.1. Консультативный пункт организуется в образовательных организациях, подведомственных управлению образования администрации города Радужный, реализующих программы общего образования.

3.2. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Консультативным пунктом по факту обращения, независимо от места проживания.

3.3. Сведения о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах Консультативного пункта, специалистах, ответственных за предоставление услуг, последовательности и сроках предоставления услуги размещаются на информационных стендах в помещениях образовательных организаций, в сети Интернет, на официальных сайтах образовательных организаций, в социальных сетях, также могут быть размещены в средствах массовой информации.

3.4. Деятельность Консультативного пункта осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей, утвержденным образовательной организацией самостоятельно.

3.5. Организация и координация работы Консультативного пункта осуществляется руководителем образовательной организации, который обеспечивает создание условий для эффективной работы, назначает приказом образовательной организации лицо, ответственное за работу Консультативного пункта (далее Ответственное лицо).

3.6. Непосредственную работу с родителями (законными представителями) осуществляют Ответственное лицо и специалист Консультативного пункта, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

3.7. Состав специалистов, осуществляющих деятельность Консультативного пункта, определяет руководитель образовательной организации из числа работников

образовательной организации. Для достижения целей деятельности Консультативного пункта руководитель образовательной организации может привлекать специалистов соответствующей квалификации в рамках заключенных соглашений о взаимодействии с другими организациями.

3.8. За получение консультативных услуг плата с родителей (законных представителей) не взимается.

3.9. Формы текущего контроля за соблюдением и исполнением сотрудниками консультативного пункта нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуг, осуществляет руководитель образовательной организации.

3.10. В рамках деятельности Консультативного пункта могут проводиться с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей услуг по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуг, соблюдения пунктов настоящего Положения, сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящим Положением. Форма опроса (анкета) изучения мнения населения о качестве предоставления услуг в Консультативном пункте прилагается (приложение).

#### **4. Содержание и процедура психолого-педагогической, методической, диагностической и консультативной помощи, отказ в консультации**

4.1. Психолого-педагогическая, методическая, диагностическая и консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную, письменную и дистанционную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист - консультант Консультационного пункта, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная, письменная и дистанционная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга оказывается, как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не более 45 минут. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

4.2. Ответственное лицо обеспечивает предварительную запись для получения консультации в течение 10 дней со дня поступления обращения о получении услуги. Рекомендуются, чтобы была возможность выбора времени консультации, при этом предоставлялось как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.

4.3. Получатель услуги может обозначить тему (примерную тему, направленность тематики) своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

4.4. Получатель услуги вправе обратиться за повторной консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

4.5. Услуга в Консультативном пункте оказывается в соответствии с видами услуг, определенными п.5 настоящего Примерного положения.

4.6. Консультация предполагает устное, письменное и дистанционное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

4.7. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь получателю услуги, 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 государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативные 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, предоставленной получателю консультации, консультантом **не осуществляется**.

4.8. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок оказываемых услуг Консультативного пункта, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

4.9. Получатель услуги не вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставляемой ему услуги.

4.10. Получатель услуги имеет право оценить оказанную услугу с помощью опросного листа или электронной формы оценки оказанных услуг.

Информацию об оценке оказанных услуг обрабатывает, анализирует Ответственное лицо. Аналитическая информация об оценке их деятельности доводится до специалистов Консультативного пункта.

4.11. Специалист может отказаться ответить на вопрос либо выполнить действие в случаях, если:

- запрос на оказание услуг предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (предоставление адреса и телефона родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос специалисту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации) или иное нарушение законодательства РФ. В подобных случаях рекомендуется, чтобы специалист разъяснил факт нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;

- запрашиваемая услуга не входит в список видов услуг, утвержденных в п.5 настоящего Примерного положения (получение социальной помощи, жилищных прав ребенка, 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 иных подобных обстоятельств, не связанных с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию. В подобных случаях рекомендуется, чтобы специалист разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и предложил, к кому можно обратиться с соответствующей проблемой;

- содержание услуги не предусмотрено в функциональных обязанностях специалиста (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (педагогами ребенка, иными лицами), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п. В подобных случаях рекомендуется, чтобы специалист разъяснил пределы оказания помощи и предложил, к кому можно обратиться для выполнения тех действий, которые выходят за эти пределы.

4.12. При возникновении конфликтных ситуаций, получатель услуги может обратиться к руководителю образовательной организации с жалобой на действия (бездействие) сотрудников консультативного пункта.

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

5.1. Консультативная помощь:

- очная консультация (оказание услуги очно в помещении Консультативного центра);
- дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно, с помощью специальных программных обеспечений и телефонной связи);
- письменная консультация (оказание услуги путем подготовки письменного ответа на вопрос);

5.1.1. Очное консультирование проводится в очной (устной) форме предполагает беседу в объеме не более 45 минут с возможностью сторон уточнять проблематику вопроса, задавать смежные вопросы, вырабатывать совместные или односторонние рекомендации в устной форме. Получателю услуг сразу предоставляется возможность оценить качество оказанной услуги в электронной форме (или другими разработанными специалистами центра формами). Очное консультирование проводится в помещении Консультативного пункта, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью. По запросу получателя услуги консультация может быть индивидуальной или групповой.

5.1.2. Дистанционная (устная) консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (при наличии возможности у образовательной организации). Процедура дистанционного консультирования заключается в оказании услуг путем устного общения по каналам телефонной связи или программ свободного доступа (Skyp, Viber и т.д.). В ходе консультирования специалист дает устный ответ на заявленный вопрос. Продолжительность дистанционной консультации длится не более 45 минут.

5.1.3. Письменная консультация, подразумевает предоставление письменного ответа на личное письменное обращение заявителя.

#### 5.2. Методическая помощь:

- разработка и распространение информационных и методических буклетов для родителей, населения;
- разработка и создание видеороликов, учебно-методических фильмов, сайтов по просвещению родителей, населения.

5.2.1. Организация услуги по разработке, тиражированию, распространению, размещению в информационной среде материалов, (листовок, памяток, буклетов, инструкций, статей и т.п.) деятельности Консультативного пункта предполагает оказание услуги специалистами Консультативного пункта по актуальным вопросам образования непосредственно или опосредованно при взаимодействии с получателями услуги.

5.2.2. Организация услуги по разработке и созданию видеороликов, учебно-методических фильмов, сайтов по просвещению родителей предполагает оказание услуги специалистами Консультативного пункта опосредованно через сайт при взаимодействии с получателями услуги.

#### 5.3. Диагностическая помощь:

- оказание услуги очно в помещении Консультативного центра.

5.3.1. Оказание диагностической помощи в выявлении отклонений в развитии ребенка, определения его потенциальных возможностей, выявления причин нарушений в развитии, социальной адаптации и выработки рекомендаций по дальнейшему развитию и воспитанию ребенка. Комплексная диагностическая помощь, при необходимости, предоставляется психолого-педагогической комиссией (ППК). В случае, когда комплексная диагностика не требуется, она проводится одним специалистом. Оказание услуги производится в присутствии родителей (законных представителей).

#### 5.4. Психолого-педагогическая помощь:

- оказание услуги очно в помещении Консультативного центра.

5.4.1. Проведение мастер-классов, тренингов, практических семинаров для родителей (законных представителей). Организация и проведение обучения предполагает

оказание услуги специалистами консультативного пункта по вопросам, обозначенным в заявке непосредственно при взаимодействии с получателями услуги.

## **6. Описание порядка рассмотрения заявления о предоставлении услуги, его выполнение и результаты**

6.1. Основанием для оказания психолого-педагогической, методической, диагностической и консультационной помощи родителям (законным представителям):

- письменное заявление одного из родителей (законных представителей);
- телефонное обращение одного из родителей (законных представителей);
- личное обращение одного из родителей (законных представителей).

6.1.1. Письменное заявление может осуществляться заявителем лично, направлено почтовым отправлением или передано в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи, где в обязательном порядке указывается наименование организации или должностного лица, которому оно адресовано; существо вопросов; фамилия, имя, отчество родителя (законного представителя); почтовый адрес; контактный телефон; электронный адрес (не обязательно); фамилия, имя, отчество, дата рождения ребенка; личная подпись родителя (законного представителя).

На письменное заявление, не содержащее сведений о лице, направившем его (не указаны фамилия, имя, отчество и почтовый адрес), ответ не дается. Письменное заявление подлежит регистрации в соответствующем журнале в день его поступления и должно быть рассмотрено и дан ответ в течение 10 календарных дней со дня его регистрации. Специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подбор запрашиваемой информации, осуществляет подготовку ответа. Результатом выполнения процедуры является письмо - ответ, содержащее информацию по существу вопроса. Данное письмо регистрируется специалистом, ответственным за учет и регистрацию заявлений (обращений), и вручается лично либо направляется посредством почтовой или электронной связи (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в представлении) заявителю. Если в заявлении не указан способ предоставления информации, письмо, содержащее информацию об услуге, направляется заявителю почтовым отправлением.

6.1.2. Телефонное обращение подразумевает использование телефонной связи или сети Интернет для получения консультативной помощи. Для получения данной услуги, необходимо предварительно записаться по телефону. В ходе консультирования специалист Консультативного центра дает устный ответ на заявленный вопрос. При консультировании по каналам телефонной связи специалист, ответственный за предоставление услуги, должен назвать наименование Консультативного пункта, занимаемую должность, фамилию, имя, отчество, а также уведомить получателя услуги, что в случае прерывания связи (проблем со связью), получателю услуги необходимо самостоятельно произвести повторное подключение. Если услуга прервалась, то специалист указывает в журнале регистрации, что предоставление услуги прервано по техническим причинам. Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. В конце информирования специалист, ответственный за предоставление услуги, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать). Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации дистанционно. При обращении, требующем более длительного времени на ответ, назначается время и место личного приема для оказания помощи.

6.1.3. Личное обращение. Для предоставления услуги заявитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность с подтверждением статуса родителя (законного представителя). Ответственный за предоставление услуги, должен принять все

необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации по существу вопроса лично.

6.2. По итогам оказанной услуги с согласия получателя услуги осуществляется оценка оказанных услуг в соответствии с опросным листом или электронной формы оценки оказанных услуг.

## **7. Показатели доступности и качества услуг**

7.1. Показателями доступности услуги являются:

- степень открытости информации об услугах;
- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении услуг;
- размещение в сети Интернет, средствах массовой информации, информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах консультационного центра, специалистах, ответственных за предоставление услуг, последовательности и сроках предоставления услуги;
- получение услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя;
- степень удовлетворенности заявителей предоставленной услугой;
- соблюдение сроков и последовательности исполнения действий ответственных лиц и квалифицированных специалистов в рамках Положения;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) ответственных лиц и квалифицированных специалистов консультативного пункта.

## Опрос (Анкета)

### Изучение мнения населения о качестве предоставления услуг в Консультативном пункте

№	Вопрос	Варианты ответов:
1.	Вы получили полную информацию о том, как получить услугу?	да
		нет
2.	Созданы ли условия для ожидания получения услуги?	да
		нет
3.	Обстановка в месте получения услуги была комфортной?	да
		нет
4.	Вы получили услугу после записи на прием (подачи заявления) в установленные сроки?	да
		нет
5.	Была ли Вами произведена оплата за оказание услуги?	да
		нет
6.	Был ли специалист, оказывающий услугу, вежливым?	да
		нет
7.	Время ожидания получения услуги было более 10 дней?	да
		нет
8.	Оцените качество работы специалиста при предоставлении услуги по 5-бальной шкале	5
		4
		3
		2
		1
9.	Удовлетворены ли Вы полученным результатом оказанной услуги?	да
		нет