

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДЕТСКИЙ САД №166 «Росинка»

РАССМОТРЕНО и ПРИНЯТО

на Общем собрании работников

от «14» 01 2021 г. № 1

с учетом мнения родителей
(законных представителей) воспитанников
на Общем родительском собрании

протокол

от «12» 01 2021 г. № 1

УТВЕРЖДАЮ:

заведующий МБДОУ №166

Ю.Е. Земскова

приказ

от «18» 01 2021 г. № 52-0

М.П.

СОГЛАСОВАНО:

председатель
первичной профсоюзной организации

Е.И. Гордеева

**Положение
о консультативном пункте
муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения
детского сада №166 «Росинка»**

1. Общие положения.

1.1. Консультативный пункт (далее – КП) муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения детского сада №166 «Росинка» (далее – Учреждение) создан и функционирует в соответствии с «Методическими рекомендациями по оказанию методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающим получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования» (утв. Министерством просвещения России 31.05.2019 № МР-78/02вн) и обеспечивает получение детьми дошкольного образования, в том числе, получающих дошкольное образование в форме семейного образования (часть 3 статьи 64 Федерального закона от 29.12.2012 №273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»), с целью расширения информационно просветительской поддержки родителей.

1.2. На базе Учреждения - методическая, психолого-педагогическая, диагностическая и консультативная помощь всем категориям родителей (законным представителям) несовершеннолетних, обеспечивающим получение детьми дошкольного образования, в том числе и в форме семейного образования оказывается без взимания платы.

2. Цель КП.

2.1. Целью КП является – обеспечение доступности бесплатной помощи для любого родителя (любой категории) ребенка дошкольного возраста, получающего дошкольное образование, в том числе в форме семейного образования, который имеет потребность в получении методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи.

3. Организация и финансирование предоставления услуг.

3.1. Единица услуги - консультация родителя ребенка, получающего однократно помощь по вопросам обучения и воспитания ребенка, включающее услугу методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи (далее - услуга) для родителей.

3.2. Специалист КП (далее - специалист) - физическое лицо, привлеченное Учреждением для оказания услуг родителям, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

3.2.1. Вопросы оплаты труда специалиста (ов) КП решаются Учреждением самостоятельно, исходя из собственных средств ФОТ.

3.2.2. Специалист (ы) оказывают услуги, которые предполагают получение персональных данных родителей и их детей с учетом обеспечения конфиденциальности оказания услуги, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации о защите персональных данных, что закреплено в документах, регламентирующих трудовые отношения (трудовых договорах, должностных инструкциях, иных документах). При обработке персональных данных специалист несет ответственность за неправомерное разглашение персональных данных родителей, их детей и иные нарушения законодательства.

3.2.3. Требования к квалификации специалистов

Специалист осуществляет свою работу по должности в соответствии со штатным расписанием Учреждения. Работник не является педагогическим работником. Требования к квалификации специалистов определяют уровень профессиональной подготовки работников, необходимой для выполнения возложенных на них обязанностей и фиксируются по занимаемым должностям работников их должностными инструкциями, разработанными на основе профессиональных стандартов и иных локальных нормативных актов Учреждения.

Возможные должности, чьи требования к квалификации работников рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к специалистам:

- любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера);
- должности профессиональной квалификационной группы должностей руководителей;
- должность педагога-психолога профессиональной квалификационной группы общепрофессиональных должностей служащих при условии наличия опыта работы в образовательной организации не менее 3 лет.

В случае, если по соответствующей должности профессиональный стандарт отсутствует, могут использоваться требования к квалификации из квалификационных справочников. Если профессиональный стандарт по должности принят, используются требования к квалификации, установленные профессиональным стандартом.

Квалификационные требования по планируемой должности устанавливаются на основе квалификационных требований к перечисленным должностям простым перечислением, назвав различные возможные варианты квалификации, достаточные для данного работника.

Специалисты получают дополнительное профессиональное образование по программе повышения квалификации по вопросам оказания услуг не реже одного раза в пять лет.

Оказание услуг - это особый вид деятельности, который не совпадает с деятельностью по реализации образовательной программы либо по разработке методических материалов. Содержание дополнительной профессиональной образовательной программы должно учитывать специфику оказываемой услуги, а также тот факт, что получателями услуги являются родители, законные представители, а не их дети.

3.3. Формы проведения консультации:

- очная консультация;
- дистанционная консультация.

4. Содержание и процедура консультации, отказ в консультации.

4.1. Фактическое получение консультации представляется не позднее чем в течение 10 дней со дня осуществления записи на консультацию. По возможности представляется возможность выбора времени консультации (как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день).

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

4.3. Основной целью оказания услуг родителям (законным представителям) является создание условий для повышения компетентности родителей в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет. Непосредственная помощь детям в рамках оказания данной услуги не оказывается, коррекционная и иная работа напрямую с ребенком не осуществляется. В случае обращения именно за такой помощью родителям разъясняют порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку.

4.4. Присутствие ребенка на консультации не рекомендуется, если может затруднить реализацию рекомендаций специалиста во время обсуждения вопросов, исходя из возраста ребенка и других обстоятельств. С целью обеспечения доступности услуг вопрос присутствия ребенка должен решиться заранее с родителем ребенка.

Максимальное возможное вовлечение ребенка - его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги.

4.5. Содержание услуги (далее в том числе - консультация) предполагает оказание помощи по вопросам образования. Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, выбора и реализации образовательной траектории ребенка и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью организаций и работой родителей по образованию детей.

Конкретное содержание услуги (методическая, психолого-педагогическая, диагностическая и консультативная помощь) рекомендуется определять при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.

4.6. В случае, если запрос родителя лежит вне обозначенных рамок, специалист доводит до сведения родителя информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу. Контактную информацию таких органов и организаций рекомендуется разместить на информационном стенде и в сети Интернет на сайте Учреждения.

4.7. Услуга оказывается как однократная помощь получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не более 60 минут, но не менее 45 минут.

4.8. Консультация понимается как устная коммуникация в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист Учреждения, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в т.ч. дополнительным профессиональным образованием.

В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь родителю, но не выполняет за родителя те или иные виды действий, как то выполнение работ по заполнению форм документов, изготовлению копий документов, ведение переговоров с третьими лицами от имени родителя (представительство), представление интересов родителя в суде, государственных органах, организациях - это не входит в понятие консультации.

4.9. Письменный ответ на обращение родителя (законного представителя) не подготавливается.

4.10. При необходимости рекомендуется предоставить возможность специалисту направить на адрес электронной почты родителя необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых родитель может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленные родителем, не осуществляется.

4.11. Для организации качественной услуги специалист, должен иметь наилучшую квалификацию для решения конкретной проблемы.

4.12. Выбор специалиста предоставлялся родителю, который имел бы возможность обратиться за консультацией к конкретному лицу, которому он доверяет. Информация о

специалистах КП размещается на сайте Учреждения для осуществления родителями информированного выбора.

4.13. Учитывая необходимость обеспечить доступность услуги для всех лиц, в Учреждении обеспечивается возможность дистанционного получения услуги, при наличии технической возможности в Учреждении.

4.14. С целью достижения максимальной эффективности использования полученной в ходе консультации информации родитель имеет право осуществлять аудио - либо видеозапись предоставленной ему услуги (для лучшего сохранения всей полученной информации) при условии предварительного уведомления специалиста об осуществлении записи.

4.15. Случаи отказа в предоставлении консультации строго ограничены. Например, специалист может отказаться ответить на вопрос либо выполнить действие в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации.
- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги;
- это выходит за рамки деятельности специалиста.

5. Требования к месту проведения очной консультации

5.1. Помещение, в котором происходит оказание услуг, должно быть оборудовано необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ), должно отвечать установленным противопожарным, санитарным и иным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации. Таким помещением в МБДОУ № 166 является методический кабинет.

5.2. Оборудование помещения для оказания услуги должно обеспечивать специалисту возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте. Должна обеспечиваться возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

5.3. Требуется оборудовать зону ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

5.4. Рекомендуется оборудовать зону ожидания для детей, которая будет находиться в помещении для оказания услуги. Зона ожидания для детей должна быть оснащена игрушками для детей разного возраста.

6. Требования к дистанционной консультации

6.1. Дистанционная консультация может быть оказана посредством телефонной связи, а также связи с использованием интернет - соединения через платформу Zoom - по выбору родителя.

6.2. Для обеспечения бесперебойной связи Учреждение обеспечено бесперебойным интернет -соединением и качественной телефонной связью.

6.3. В ходе дистанционной консультации специалист оказывается техническая помощь любым представителем КП, включая лиц, не являющихся специалистами службы и не обладающих квалификацией таких специалистов.

6.4. В случае, если консультацию не удалось оказать либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Учреждения, Учреждение обеспечивает скорейшее решение данных проблем и возможность повторного получения консультации в удобное для родителя время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации.

7. Информирование родителей

7.1. Учреждение обеспечивает широкое информирование родителей по следующим вопросам:

- какие категории родителей имеют право на получение помощи бесплатно;

- какой объем бесплатной помощи предоставляется в регионе родителю;
- какие категории родителей не имеют права на получение бесплатной помощи, однако вправе обратиться за получением платных услуг;
- в каком порядке можно получить бесплатную помощь;
- в каком порядке можно получить помощь в виде платной услуги;
- какие центры созданы в регионе, включая их контактные данные.

7.2. Необходимая информация о работе КП размещается на официальном сайте в сети Интернет в разделе «Консультативный пункт», а так же на информационных стендах в помещении Учреждения.

8. Оценка качества услуг

8.1. В качестве показателей эффективности оказания услуг (приложение №2 к Положению) можно рассматривать оценку родителями условий получения консультации, оценку родителями соответствия содержания консультации имеющейся проблеме, среднее время ожидания по записи от момента осуществления записи до момента получения услуги, уровень квалификации специалистов, уровень материально-технического обеспечения оказания услуги (достаточность и бесперебойность работы оборудования, средств связи), уровень оснащения помещений Учреждения (доступность для лиц с ОВЗ, обеспечение зоны ожидания), отсутствие нарушений законодательства в ходе оказания услуги, отсутствие нарушений прав потребителей услуги в ходе оказания услуги.

9. Документация Консультативного пункта

9.1. В рамках деятельности КП ведется документация, которую заполняют все специалисты, ответственные за проведение консультаций (приложение №1 к Положению):

- Журнал регистрации заявок родителей (законных представителей) на консультацию.
- Журнал регистрации отказа в проведении консультации.
- Журнал учета работы КП.

10. Заключительные положения.

10.1. Изменения в настоящее положение вносятся Общим собранием работников с приглашением родительской общественности Учреждения и принимаются на его заседании.

10.2. Положение действует до принятия нового положения, рассмотренного на Общем собрании работников в установленном порядке.

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДЕТСКИЙ САД № 166**

**ЖУРНАЛ
регистрации заявок
родителей (законных представителей) на консультацию
в Консультативный пункт**

начат « ____ » _____ 20__ г.

окончен « ____ » _____ 20__ г.

ФИО ответственного лица за ведение журнала

подпись

Дата регистрации заявки	Назначенная дата, время проведения консультации	ФИО, контактная информация заявителя	Тема консультации/ краткое содержание	Согласованная форма проведения консультации	Согласованный специалист для проведения консультации

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДЕТСКИЙ САД № 166**

ЖУРНАЛ регистрации отказа в проведении консультации

начат « ____ » _____ 20__ г.

окончен « ____ » _____ 20__ г.

ФИО ответственного лица за ведение журнала

подпись

Дата регистрации заявки	ФИО, контактная информация заявителя	Причина отказа в предоставлении консультации	Ф.И.О., должность специалиста, принявшего решение об отказе в предоставлении консультации	Подпись специалиста, принявшего решение об отказе в предоставлении консультации

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДЕТСКИЙ САД № 166**

**ЖУРНАЛ
учета работы Консультативного пункта**

начат « ____ » _____ 20__ г.

окончен « ____ » _____ 20__ г.

ФИО ответственного лица за ведение журнала		подпись		
Дата проведения консультации соответствие назначенной дате, в течение 10-дней со дня подачи заявки	Тема консультации/ содержание/ данные рекомендации/ предложенные нормативные, методические и пр. документы (по теме обращения) к изучению заявителем	ФИО, подпись заявителя	Показатель удовлетворенности заявителя от 1 до 8 баллов	ФИО, подпись специалиста

ПОКАЗАТЕЛИ
удовлетворенности заявителя от полученной услуги

№ п/п	Показатели оценки	Стоимость балла показателя
1	Оценка родителями условий получения консультации	1
2	Оценка родителями соответствия содержания консультации имеющейся проблеме	1
3	Оценка временных затрат (среднее время ожидания по записи от момента осуществления записи до момента получения услуги)	1
4	Оценка уровня квалификации специалистов	1
5	Оценка уровня материально-технического обеспечения оказания услуги (достаточность и бесперебойность работы оборудования, средств связи)	1
6	Оценка уровня оснащения помещений Учреждения (доступность для лиц с ОВЗ, обеспечение зоны ожидания),	1
7	Отсутствие нарушений законодательства в ходе оказания услуги,	1
8	Отсутствие нарушений прав потребителей услуги в ходе оказания услуги	1
Общее значение при максимальной удовлетворенности		8