

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
Детский сад № 326 городского округа город Уфа
Республики Башкортостан

РАССМОТРЕНО
на общем собрании работников
Учреждения
Протокол
от «02» 12 2019 г. №

УТВЕРЖДЕНО
Заведующий МБДОУ
Детский сад № 326
Хамидова А.З.
от «09» 01 2020 г.



СОГЛАСОВАНО
Родительским комитетом
Протокол
от «02» 12 2019 г. № 2

ПОЛОЖЕНИЕ

о сети Консультационных центров по оказанию методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям), имеющих детей от 0 до 18 лет, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов, преимущественно не посещающих образовательные организации города Уфы Республики Башкортостан.

Уфа 2019

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о сети Консультационных центров (далее – Положение) регламентирует деятельность сети Консультационных центров (далее – сеть КЦ) по оказанию методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям), имеющих детей от 0 до 18 лет, в том числе детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов, а также семьям, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей на базе Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения Детский сад № 326 городского округа город Уфа Республики Башкортостан.

1.2. Сеть КЦ в своей деятельности руководствуется Гражданским кодексом РФ, Семейным кодексом РФ, Федеральным Законом РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29.10.12г. №273-ФЗ, ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ» от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ, ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ, законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 21.06.2016 г. № 81, а также Уставом Учреждения.

1.3. Настоящее Положение о сети КЦ определяет (регулирует) порядок обращения и получения услуг консультативной, психолого-педагогической, методической помощи родителям (законным представителям), имеющих детей от 0 до 18 лет, в том числе детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов, а также семьям, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей.

1.4. Предоставление методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) осуществляется на безвозмездной основе.

1.5. Информация о предоставлении методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) размещается на официальном сайте Учреждения.

2. Цели и задачи сети КЦ

2.1. Целью деятельности сети КЦ является создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей.

2.2. Основными задачами сети КЦ являются:

- оказание консультативной помощи родителям и повышение их психолого-педагогической компетентности в вопросах воспитания, обучения и развития ребенка;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения,
- укрепление института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- информирование родителей (законных представителей) об учреждениях системы образования, которые оказывают квалифицированную помощь ребенку в соответствии с его индивидуальными особенностями.

3. Организация предоставления психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

3.1. Сеть КЦ создается на базе Учреждения на основании приказа руководителя Учреждения при наличии необходимых санитарно-гигиенических, противоэпидемических условий, соблюдении правил пожарной безопасности, кадрового обеспечения, необходимых программно-методических материалов.

3.2. Руководитель и специалисты сети КЦ утверждаются приказом руководителя Учреждения.

3.3. Сеть КЦ работает согласно графику работы, утвержденному приказом руководителя.

3.4. Режим работы специалистов сети КЦ определяется руководителем самостоятельно, исходя из режима работы Учреждения.

3.5. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист - консультант сети КЦ, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга оказывается продолжительностью не менее 45 минут.

3.6. Получатели услуг являются гражданами различных категорий:

- родители (законные представители) детей от 0 до 18 лет;

3.7. Граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

3.8. Консультация оказывается, как разовая услуга. Получатель услуги вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность и имеет право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.

3.9. В случае, если запрос получателя консультации находится вне компетентности специалиста Учреждения или у получателя консультации имеется потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию о том, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также при наличии такой возможности предоставляет контактную информацию соответствующих служб, в которые можно обратиться за помощью.

3.10. Получателем услуги являются родители и законные представители. Сеть Консультационных центров не оказывает помощь непосредственно детям, и, в случае обращения именно за такой помощью, специалисты сети КЦ разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

3.11. Учет обращений родителей (законных представителей) за получением методической, психолого-педагогической и консультативной помощи ведется в журнале учета обращений.

3.12. Специалисты КЦ ведут журнал регистрации оказанных услуг.

4. Порядок обращения и получения услуг

4.1. Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги.

4.2. Для получения методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родители (законные представители) обращаются в образовательные организации лично, по телефону, по скайпу, через Интернет.

4.3. Помощь родителям (законным представителям) в сети Консультационных центров предоставляется на основании заполненного регистрационного листа обращения в один из консультационных центров сети.

4.4. Прием родителей осуществляется по предварительно составленному графику.

4.5. Сеть КЦ обеспечивает возможность предоставления записи к любому специалисту в 10-дневный период.

4.6. Сеть КЦ обеспечивает возможность выбора получателем услуги конкретного специалиста, оказывающего услугу. В случае, если оказание

услуги данным конкретным специалистом в течение короткого срока невозможно, но при этом имеется возможность в короткий срок получить услугу у другого специалиста, ситуация не рассматривается как превышение времени ожидания оказания услуги.

4.7. Максимальное время ожидания в «очереди» на получение услуги не более 10 минут.

4.8. По итогам оказания каждой услуги получателю предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанной организацией анкеты об удовлетворенности качеством предоставления услуги, или электронной оценки качества предоставляемых услуг на сайте Учреждения.

4.9. 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, при этом, не затрудняя оказание услуги. Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

4.10. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, консультационный центр обеспечивает присмотр за ребенком в специально организованной зоне ожидания.

4.11. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается.

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

5.1. Видами услуг признаются:

- очная консультация;
- выездная консультация;
- дистанционная консультация.

5.1.1. Очная консультация предполагает оказание консультации в оборудованном помещении, включающем зону ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди, зону консультирования и зону ожидания для детей получателей услуги.

5.1.2. Выездная консультация проводится:

- по месту жительства получателя услуги, проживающего на территории города Уфы;
- в других образовательных организациях;
- в необразовательных организациях.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан (граждане пенсионного возраста, инвалиды первой или второй групп, граждане, имеющие ребенка-инвалида первой или второй групп и др. по решению сети КЦ).

5.1.3. Дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист сети КЦ должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны сети КЦ, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов с момента начала первоначальной консультации. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, специалист сети КЦ ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок с момента начала первоначальной консультации.

5.2. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации сети КЦ)

6. Кадровое обеспечение оказания услуг

6.1. Услуги оказываются специалистами сети КЦ, которые отвечают квалификационным требованиям, которые фиксируются в должностных инструкциях или иных локальных нормативных актах учреждения.

6.2. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих консультационные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте сети КЦ с их согласия.

6.3. Педагогические работники сети КЦ, оказывающие консультативные услуги, проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в пять лет.

7. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

7.1. Для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) имеющих детей от 0 до 18 лет, в том числе детей с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов, а также семьям, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей в Учреждении предоставлены следующие помещения:

- помещения для оказания услуг (зона консультирования);
- зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и

ожидающих своей очереди;

- зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

7.2. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое:

- соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям;

- оснащено мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги, позволяющим консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги;

- обеспечивает конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту сети КЦ в ходе оказания услуги.

7.3. Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении для оказания услуги (зоне консультирования) осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

7.4. Для оказания услуг в дистанционной форме в организации предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста учреждения.

8. Контроль деятельности КЦ

8.1. Текущий контроль соблюдения и исполнения настоящего Положения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

8.2. Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения в виде оперативного контроля (по конкретному обращению заявителя, либо другого заинтересованного лица) и итогового контроля (на отчетную дату, по итогам года и др.).

8.3. Внешний контроль за предоставлением методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) осуществляется муниципальными, региональными и федеральными органами, осуществляющими управление в сфере образования в форме проведения мониторинга основных показателей работы Учреждения по предоставлению методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.

8.4. Ответственность за работу сети КЦ несет руководитель Учреждения.

9. Делопроизводство КЦ

9.1. Основной документацией, регулирующей деятельность сети КЦ является:

- Положение о сети КЦ;
- Приказ об открытии сети КЦ;
- Регистрационный лист обращений в консультационный центр (Приложение 1);
- журнал регистрации оказанных услуг (Приложение 2).
- график работы специалистов КЦ;
- план мероприятий КЦ;
- иные документы, предусмотренные действующим

законодательством Российской Федерации.

9.2. Руководитель сети КЦ несет ответственность за делопроизводство, организацию работы сети КЦ, контроль деятельности консультантов сети КЦ, своевременную подготовку ежеквартальной отчетности и годового отчета о работе сети КЦ.