

Муниципальное дошкольное образовательное бюджетное учреждение  
детский сад комбинированного вида № 21 города Лабинска муниципального  
образования Лабинский район

Принято решением педсовета  
МДОБУ детского сада  
комбинированного вида №21  
города Лабинска  
протокол № 4 от 31.03.2022г.

Утверждаю:  
Заведующий МДОБУ детского  
сада комбинированного вида  
№21 города Лабинска  
Приказ № 85 от 07.04. 2022 г.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **О консультационном центре «Лебедушка»**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение регламентирует деятельность консультационного центра (далее – КЦ) по оказанию методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям), имеющих детей от 0 до 8 лет, в том числе детей с особыми образовательными потребностями, а также семьям, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей и семьям, готовящимися стать родителями, на базе Муниципального дошкольного образовательного бюджетного учреждения детский сад комбинированного вида № 21 города Лабинска (далее – Учреждение).

1.2. Положение о КЦ разработано в соответствии с п.3 ст. 64 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ, методическими рекомендациями по организации процесса оказания 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, утвержденными Распоряжением Министерства просвещения РФ от 01.03.2019 г. № Р-26, а также Уставом МБДОУ детский сад комбинированного вида № 21 города Лабинска.

1.3. Настоящее положение о КЦ определяет (регулирует) порядок обращения и получения услуг консультативной, психолого-педагогической, методической помощи для родителей, законных представителей детей от 0 до 8 лет, а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей и семьям, готовящимися стать родителями.

1.4. 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, Санитарные правила СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи».

1.5. Предоставление методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) осуществляется в рамках реализации федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» на безвозмездной основе.

1.6. Информация о предоставлении методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) размещается на официальном сайте ДОУ, сайте консультационного центра «Лебедушка», социальной сети «Инстаграм».

## **2. Цели и задачи КЦ**

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

2.2. Основными задачами КЦ «Лебедушка» 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. 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 КЦ утверждаются приказом руководителя Учреждения.

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

3.4. Режим работы специалистов 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 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 как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

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

3.7. Получатели услуг являются гражданами различных категорий:

- родители (законные представители) детей от 0 до 8 лет;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- семьи, готовящиеся стать родителями.

3.8. Граждане обращаются за услугой по мере возникновения необходимости.

3.9. 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

3.10. Методическая, психолого-педагогическая и консультативная помощь осуществляется через следующие формы деятельности:

- обучение – информирование родителей (законных представителей), 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;

- консультирование – информирование родителей о физиологических и психологических особенностях развития ребёнка, основных направлениях воспитательных воздействий, преодолений кризисных ситуаций;

- мастер – классы, тренинги, практические семинары и т.п. для родителей (законных представителей).

3.11. Консультационный центр не оказывает помощь непосредственно детям, и, в случае обращения именно за такой помощью, специалисты КЦ разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида

помощи ребенку, направляют в соответствующие организации. Получателем услуги являются именно родители и законные представители.

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

3.13. 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. 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.

4.3. Консультирование родителей (законных представителей) может проводиться одним или несколькими консультантами одновременно по решению службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.

4.4. Для получения методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родители (законные представители) обращаются в образовательную организацию лично, по телефону, через Интернет – сайт КЦ.

4.5. Помощь родителям (законным представителям) в Консультационном центре предоставляется на основании заполненного регистрационного листа обращения в консультационный центр «Лебедушка», электронной регистрационной формы обращения на сайте КЦ, или обращения, направленного по электронной почте КЦ, в устной форме по телефону.

4.6. Прием родителей осуществляется по предварительно составленному графику.

4.7. 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, такая ситуация не рассматривается как превышение времени ожидания оказания услуги.

4.8. В случае, если запрос получателя консультации находится вне компетентности специалистов ДООУ и выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанных с образованием и воспитанием детей, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также при наличии такой возможности предоставляют контактную информацию соответствующих служб, в которые можно обратиться за помощью.

4.9. КЦ обеспечивает возможность предоставления записи к любому

специалисту в 10 – дневный период.

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

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

4.12. По итогам оказания каждой услуги получателю предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанной организацией анкеты или электронной оценки качества предоставляемых услуг на сайте <https://растимдетей.рф>.

## **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, включающее 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 – консультация по месту жительства получателей услуг (проживающих на территории города Лабинска) или в выделенном для проведения консультации помещении. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению консультационного центра (граждане пенсионного возраста, инвалиды первой или второй групп, граждане, имеющие ребенка-инвалида первой или второй групп)

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 КЦ должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны 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 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 КЦ)

## **6. Кадровое обеспечение оказания услуг**

6.1. Услуги оказываются специалистами КЦ, которые отвечают квалификационным требованиям по должностям второго, третьего, четвертого квалификационных уровней в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н. Квалификационные требования к специалистам службы 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 КЦ с их согласия.

6.3. Педагогические работники 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) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей и гражданам, готовящимся стать родителями, в ДООУ предоставлены следующие помещения:

- помещения для оказания услуг (зона консультирования);

Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту КЦ.

Помещение должно быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги и позволяющее 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.

- 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.

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.

7.2. 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 за деятельностью КЦ**

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

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

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 ДООУ по предоставлению методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.

8.2. Ответственность за работу КЦ несет руководитель ДООУ.

## **9. Делопроизводство КЦ**

Основной документацией, регулирующей деятельность КЦ является:

- Положение о КЦ;
- приказ об открытии КЦ;
- журнал предварительной записи; (Приложение 1)
- журнал учета оказанных услуг; (Приложение 2)
- график работы специалистов КЦ;
- план мероприятий КЦ;
- иные документы, предусмотренные действующим

законодательством Российской Федерации.