Приложение №1
К приказу № 172 от 02.12.2019

Положение
о консультационном пункте в МБДОУ д/с № 38 «Лесовичок» по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

1. Общие положения

1.1. Настоящее «Положение о консультационном пункте по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» (далее - Положение) определяет порядок создания и деятельность консультационного пункта в МБДОУ д/с № 38 «Лесовичок». Разработано в соответствии методическими рекомендациями по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям законным представителям детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семья детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденными распоряжением Министерства просвещения РФ от 01.03.2019г. № Р-26.1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

1.2. Конкретный перечень услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, оказываемых в консультационных пунктах, создаваемых на базе муниципальных образовательных учреждений, а также категории получателей услуг, утверждаются приказом Управления образования Администрации города Усть-Илимска.

2. Цели и задачи консультационного пункта

2.1. Консультационный пункт в МБДОУ д/с № 38 «Лесовичок» создается с целью оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи. Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - услуги) - услуги, оказываемые получателям (родителя (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее - родители) в возрасте от 1,5 года до 8 лет по вопросам обучения и воспитания ребенка.

2.2. Основной целью оказания услуг родителям является создание условий для повышения компетентности родителей детей в вопросах образования и воспитания.

2.3. Услуга оказывается, как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося гражданина.

2.4. Получатель услуги - родитель (законный представитель) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении

образовательных программ и планировании собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

Специалист консультационного пункта (далее - специалист) - лицо, привлеченное руководителем муниципального образовательного учреждения для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи на основании трудового, либо гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

2.5. Специалисты не оказывают помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью, специалисты консультационного пункта разъясняют родителям (законным представителям) порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

2.6. Консультационной пункт является структурной единицей муниципального образовательного учреждения.

3. Содержание и виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

3.1. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги. Консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист-консультант, специалист консультационного пункта, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием.

Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

3.2. Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

3.3. В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, в также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти, местного самоуправления и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

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

3.4. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняем формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в органах государственной власти, местного самоуправления, организациях). При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также на ссылки электронных ресурсов в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

3.5. Консультант вправе отказать в ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта получатель услуги, если:

— это противоречит законодательству Российской Федерации;

— это выходит за рамки содержания оказываемой услуги;

— это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг.

Консультация оказывается, как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

4. Состав, последовательность и сроки оказания услуги

4.1 Наименование услуги: 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.

4.2. Родителям может быть предложен выбор вида консультации: психолого-педагогическая, методическая либо консультационная помощь.

Психолого-педагогическая консультация - вид индивидуального консультирования по вопросам психического развития, обучения и воспитания детей.

Методическая консультация — это консультационная услуга, включающая профессиональный совет специалиста и помощь по конкретному вопросу, связанному с повседневными вопросами воспитания и обучения детей.

Консультативная помощь родителям направлена на решение проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

4.3. Основанием для начала процедуры оказания услуги является обращение получателя услуги в следующих формах:

- в устной форме, в том числе по телефону;
- в письменной форме, в том числе посредством электронных средств коммуникации.

Услуги предоставляются по взаимно согласованной предварительной записи.

4.4. Предоставление услуги включает в себя последовательность следующих процедур:

- получение обращения получателя услуги, регистрация обращения в журнале записи на получение услуги, определение даты, времени оказания услуги и специалиста, оказывающего услугу;
- предоставление услуги;
- заполнение получателем услуги оценочного листа (по желанию).

4.5. Услуга может быть оказана очно или дистанционно.

Очная консультация оказывается в помещении консультационного пункта. Дистанционная консультация может быть оказана, по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием интернет-соединения.

Виды дистанционного консультирования: видео-консультации, посредством глобальной сети Интернет по коммуникационным программам Skype, Viber, WhatsApp в режиме реального времени; электронное общение посредством электронной почты посредством формы обратной связи.

4.6. Результатом консультативной помощи детям и их родителям (законным представителям) является предоставление родителям (законным представителям) полной и объективной информации по вопросам содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

4.7. После оказания услуги получателю должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги письменно (согласно Приложению № 3) или посредством оставления отзыва на сайте консультационного пункта.

Критериями оценки предоставляемой Услуги являются: полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления Услуги; информационное сопровождение деятельности по предоставлению Услуги; соответствие действий специалистов, оказывающих консультацию, требованиям действующего законодательства.

4.8. За предоставление Услуги плата с Получателей не взимается.

5. Документация консультационного пункта

5.1 Перечень документации:

- положение о консультационном пункте;
- приказ об открытии консультационного пункта;
- журнал записи на консультацию (Приложение № 1)
- журнал учета 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 (Приложение № 2)
- график работы специалистов консультационного пункта образовательной организации; оценочные листы качества оказанной услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (приложение № 3).

5.2. Отчеты о работе консультационного пункта представляются ежеквартально руководителями образовательных организаций в МКУ «ЦРО» до 10 числа месяца следующего за отчетным периодом.

Приложение №1 к Положению
о консультационном пункте в МБДОУ д/с № 38
«Лесовичок» по оказанию услуг психолого-
педагогической, методической и консультативной
помощи родителям (законным представителям) детей и
гражданам, желающим принять на воспитание в свои
семьи детей, оставшихся без попечения родителей

Журнал записи на консультацию

№ п/п	ФИО обратившегося	ФИО специалиста	Дата/ время консультации
1	2	3	4

Приложение №2 к Положению
о консультационном пункте в МБДОУ д/с № 38
«Лесовичок» по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

Журнал учета оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

	Дата оказания услуги	**Форма оказания услуги**	**ФИО получателя услуги**	**ФИО специалиста**	**Вид услуги (психолого-педагогическая. методическая, консультативная)**	**Категория получателя услуги (указывается - шифр категории)**	**Категория: ребенок с ОВЗ, ребенок-инвагид, ребенок-инвалид-ОВЗ**	**Отзыв о качестве оказанной услуги (оставлен /не оставлен)**
1	2	3	4	5	6	7	8	9

- считается каждое обращение родителя

** Шифры категорий получателя услуги:

1 - родители детей в возрасте до 1.5 лет, получающих образование в семейной форме

2 - родители детей в возрасте от 1,5 до 3-х лет, получающих образование в семейной форме

3 - родители детей в возрасте от 3-х до 7 лет, получающих образование в семейной форме

4 - родители детей старше 7 лег, получающих образование в семейной форме

5 - родители детей в возрасте до 1.5 лет, не обучающихся по программам дошкольного образования

6 - родители детей в возрасте от 1.5 до 3-х лет. не обучающихся по программам дошкольного образования

7 - родители детей в возрасте от 3-х до 7 лет, не обучающихся по программам дошкольного образования

8 - родители детей старше 7 лег, обучающиеся по профаммам общего образования

9 - родители детей в возрасте от 1,5 до 3-х лет, обучающихся по программам дошкольного образования

10 - родители детей в возрасте от 3-х до 7 лег. обучающихся по программам дошкольного образования

11 - родители детей старше 7 лет, обучающихся по программам дошкольного образования

12 - гражданин, желающий принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Приложение №3 к Положению
о консультационном пункте в МБДОУ д/с № 38
«Лесовичок» по оказанию услуг психолого-
педагогической, методической и консультативной
помощи родителям (законным представителям) детей и
гражданам, желающим принять на воспитание в свои
семьи детей, оставшихся без попечения родителей

График работы консультационного пункта
Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения
«Детского сада № 38 «Лесовичок»

Должность	Время консультации
Заведующий	Среда 16.00-18.00 Пятница 13.00-15.00
Заместитель заведующего по воспитательной работе	Вторник 16.00-18.00 Пятница 13.00-15.00
Учитель-логопед	Четверг 16.00-18.00 Пятница 13.00-15.00
Педагог-психолог	Понедельник 16.00-18.00 Пятница 13.00-15.00

Оценочный лист
качества оказанной услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

Уважаемый клиент!
Просим Вас оценить качество предоставленной услуги, ответив на вопросы.

Укажите ФИО*

Оцените систему записи для получения услуги по шкале от 1 до 5	
очень плохо	1
плохо	2
удовлетворительно	3
хорошо	4
отлично	5
Были ли соблюдены сроки оказания услуги?	да нет
Использовались ли технические средства при оказании услуги?	да нет
Оцените качество работы специалиста по шкале от 1 до 5	
очень плохо	1
плохо	2
удовлетворительно	3
хорошо	4
отлично	5
Удовлетворены ли Вы качеством предоставленной услуги?	да нет
Получили ли Вы ответ на свой вопрос?	да нет
Обратитесь ли Вы за консультацией в консультационный пункт с другим вопросом в следующий раз?	да нет

*ФИО указывает по желанию клиента