

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий МАДОУ «ЦРР – д/с № 29
«Аленький цветочек»
_____/ Шадрина Д.А.
Приказ № 49а от 31.03.2025г.

ПОЛОЖЕНИЕ О КОНСУЛЬТАЦИОННОМ ПУНКТЕ ПО ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение (далее – Положение) разработано в соответствии с федеральными законами Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», а также приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 09.09.2019 № 458 «Об утверждении Порядка организации и осуществления 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».

1.2. Положение определяет порядок создания и деятельности консультационного пункта по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – Консультационный пункт) на базе Муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Центр развития ребенка - детский сад № 29 «Аленький цветочек» (далее – МАДОУ).

1.3. Консультационный пункт создан в рамках реализации государственной политики, направленной на оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, в рамках национального проекта «Образование» (паспорт утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 21 марта 2024 г. № 697-р).

1.4. Консультационный пункт создается для оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – Услуги) получателям услуг.

1.5. Услуга оказывается, как однократная помощь получателю в форме консультирования по возникшим вопросам.

1.6. Услуга носит заявительный характер.

1.7. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося гражданина.

1.8. Получатель услуги – родитель (законный представитель) ребенка, имеющий 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.

1.9. Специалисты Консультационного пункта для оказания Услуг – педагоги МАДОУ.

1.10. 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.

1.11. Основными целевыми группами получателей услуг Консультационного пункта являются:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3 лет;
- родители (законные представители) детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;
- граждане, желающие принять в семью детей, оставшихся без попечения родителей, и граждане, принявшие в семью детей, оставшихся без попечения родителей.

2. Цель консультационного пункта

2.1. Цель деятельности Консультационного пункта – создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания.

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.

3.2. 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.

3.3. 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.

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

3.5. 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.

3.6. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, 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 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 ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

3.7. 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.

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

4. Организация деятельности консультационного пункта

4.1. Консультационный пункт создается на основании приказа заведующего МАДОУ.

4.2. Общее руководство работой Консультационного пункта возлагается на заведующего МАДОУ.

4.3. Управление и руководство организацией работы Консультационного пункта в МАДОУ осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

4.4. Консультационный пункт работает согласно графику работы, утвержденному приказом заведующего МАДОУ.

4.5. МАДОУ обеспечивает размещение документов, связанных с работой Консультационного пункта, а также контактные данные Консультационного пункта, условия оказания услуг, кадровые, различные варианты формата оказания услуг и другую необходимую информацию на официальном сайте образовательного учреждения.

4.6. На официальном сайте МАДОУ размещается информация о квалификации специалистов, привлекаемых к оказанию услуг, об их опыте работы и образовании. Размещение информации выполняется с учетом требования законодательства о персональных данных при наличии согласия специалистов.

4.7. Непосредственный контроль за работой Консультационного пункта осуществляет заведующий МАДОУ.

5. Состав, последовательность и сроки оказания услуги

5.1. Наименование услуги: психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь.

5.2. Получателям услуг может быть предложен выбор вида консультации: психолого-педагогическая, методическая либо консультативная помощь.

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

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

5.5. Консультативная помощь 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.

5.6. 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.

5.7. Услуги предоставляются по взаимно согласованной предварительной записи.

5.8. 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).

5.9. Услуга может быть оказана очно или дистанционно.

5.10. Очная консультация оказывается в помещении Консультационного пункта.

5.11. Дистанционная консультация может быть оказана, по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Виды дистанционного консультирования: электронное общение посредством электронной почты, посредством формы обратной связи.

5.12. Результатом оказания услуги является предоставление получателям 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.

5.13. После оказания услуги получателю должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги письменно или посредством оставления отзыва на сайте Консультационного пункта.

5.14. 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.

5.15. За предоставление Услуги плата с Получателей не взимается.

6. Делопроизводство консультационного пункта

6.1. Перечень документации Консультационного пункта:

- 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 (Приложение № 2);
- оценочные листы качества оказанной услуги (Приложение № 3);
- график работы специалистов Консультационного пункта.

6.2. Отчеты о работе Консультационного пункта предоставляются ежеквартально старшим воспитателем или ответственным лицом, назначенным приказом заведующего, в МКУ «ЦРО» до 10 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

Приложение № 1
к Положению о Консультационном пункте

ЖУРНАЛ ЗАПИСИ НА КОНСУЛЬТАЦИЮ

№ п/п ФИО обратившегося ФИО специалиста Дата / время консультации

1
2
3

Приложение № 2
к Положению о Консультационном пункте

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ (на усмотрение специалистов)

Приложение № 3
к Положению о Консультационном пункте

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ КАЧЕСТВА ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ (заполняется получателем услуги на добровольной основе)

Уважаемый(ая) _____!

(ФИО получателя услуги, по желанию)

Благодарим Вас за обращение в наш Консультационный пункт. Для нас важно ваше мнение о качестве полученной консультации. Пожалуйста, оцените нашу работу, это поможет нам стать лучше.

Дата консультации: «__» _____ 20 г.

ФИО специалиста, оказавшего услугу: _____

Тема консультации (по желанию): _____

Инструкция: Пожалуйста, отметьте ✓ вариант ответа, который наиболее точно отражает ваше мнение по каждому из критериев.

№ Критерий оценки Оценка (отметьте нужное)

1. Доступность и удобство записи на консультацию: Легко и удобно, свой вариант ____
2. Соблюдение согласованного времени приема (пунктуальность): Да, полностью, свой вариант ____
3. Вежливость и доброжелательность специалиста: Высокий уровень ✓, свой вариант ____
4. Компетентность специалиста, глубина знаний по вашему вопросу: Полностью компетентен ✓, свой вариант ____
5. Доступность и понятность предоставленной информации: Всё было очень понятно ✓, свой вариант ____
6. Практическая полезность полученных рекомендаций: Рекомендации очень полезны ✓, свой вариант ____
7. Общая удовлетворенность качеством оказанной услуги: Полностью удовлетворен(а) ✓, свой вариант ____
8. Что нам следует улучшить? (Ваши предложения и замечания помогут нам повысить качество нашей работы) _____
9. Посоветовали бы Вы наш Консультационный пункт своим знакомым?
 - ☐ Да, обязательно
 - ☐ Возможно
 - ☐ Нет

Благодарим Вас за уделенное время и обратную связь!