

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий МБДОУ д/с № 32 «Айболит»

Г. Н. Осинина

« » 2019 г.



Положение

о консультационном пункте МБДОУ «Детский сад № 32 «Айболит» по оказанию 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 муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 32 «Айболит» (далее Учреждение) по оказанию 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) разработано в соответствии с методическими рекомендациями по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и 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.

1.2. Положение определяет порядок создания и деятельности консультационного пункта по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей на базе Учреждения (далее – консультационный пункт).

1.3. Консультационный пункт создается для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи. Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – услуги) – услуги, оказываемые получателям (родителям, законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) (далее – родители) по вопросам обучения и воспитания ребенка.

1.4. 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.

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

1.6. 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 родителям по вопросам организации образования (воспитания и обучения) 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.

1.7. Специалист консультационного пункта (далее – специалист) – лицо, привлеченное руководителем Учреждения для оказания услуг психолого-педагогической, методической

и консультативной помощи, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование. Специалисты не оказывают помощь непосредственно детям, а разъясняют родителям (законным представителям) порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

1.8. Консультационный пункт является структурной единицей Учреждения.

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

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

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

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

2.4. 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. 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 «Интернет», на которых получатель услуг может получить необходимую информацию.

2.5. 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.

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

3. Организация деятельности консультационного пункта

3.1. Консультационный пункт создается на базе Учреждения на основании приказа руководителя Учреждения при наличии материально-технических и кадровых условий, указанных в пунктах 2.3 2.4 методических рекомендаций по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и 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.

3.2. Общее руководство работой консультационного пункта возлагается на руководителя Учреждения.

3.3. Консультационный пункт работает согласно графику работы, утвержденному приказом руководителя Учреждения.

3.4. Учреждение, в составе которого создается консультационный пункт, обеспечивает размещение документов, связанных с работой консультационного пункта, а также контактные данные консультационного пункта, условия оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различные варианты формата оказания услуг и другую необходимую информацию на официальном сайте Учреждения. На сайте Учреждения размещается резюме специалистов, привлекаемых к оказанию услуг.

3.5. Непосредственный контроль за работой консультационного пункта осуществляет руководитель Учреждения.

4. Состав, последовательность и сроки оказания услуги.

4.1. 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.

4.2. 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.

4.3. 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 (в помещении консультационного пункта) или дистанционно. 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 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, иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

4.7. После оказания услуги получателю должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги письменно (Приложение №3) или посредством оставления отзыва по электронной почте.

4.8. 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.

4.9. За предоставление услуги плата с получателей услуги не взимается.

5. Делопроизводство 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 и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (Приложение №2);
- график работы специалистов консультационного пункта Учреждения;
- оценочные листы качества оказанной услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.