

## **ПОЛОЖЕНИЕ 2.21**

**г. Ухта, Республика Коми**

### **Положение о консультационном центре**

#### **I. Общие положения**

1.1. Положение о консультационном центре (далее - Положение) разработано в соответствии с:

- п.3 ст. 64 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года № 2300-1;
- Методическими рекомендациями по оказанию 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, утвержденными распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 10 августа 2021 г. № Р-183.

1.2. Настоящее Положение регламентирует деятельность консультационного центра по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям, (законным представителям) детей, гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, а также педагогам сторонних образовательных организаций в Муниципальном дошкольном образовательном учреждении «Детский сад № 40 компенсирующего вида» (далее – ОО (Образовательная организация)).

1.3. Основной целью деятельности Центра является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.4. Понятия, используемые в Положении, означают:

1.4.1. **Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи** (далее услуги) – это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

Услуга оказывается, как разовая помощь получателю, в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги.

Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-

педагогической, методической и консультационной помощи Службой.

Конкретное содержание услуги (оказание психолога - педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

1.4.2. **Получатель услуги** – родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолога – педагогической, методической и консультативной помощи.

1.4.3. **Консультационный центр** (далее – Центр) – структурное подразделение учреждения, оказывающие Услуги получателем Услуг.

1.4.4. **Специалист центра** (далее специалист) - лицо, привлеченное Центром для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

1.5. Услуги оказываются центром на безвозмездной основе, доступны независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой оснащенности получателей Услуг.

## **II. Содержание и виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи**

2.1. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги.

2.2. Консультативная помощь (далее консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет специалист центра.

2.3. Получатель услуги выбирает вопросы в пределах вопросов образования детей.

2.4. Вопросы образования 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.

2.5. В случае если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, специалист центра доводит до сведения получателя услуги информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации.

2.6. Центр не оказывает помощь детям. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

2.7. В ходе консультации специалист центра оказывает информационную помощь, но не выполняет за получателя те или иные виды действий:

- не заполняет формы документов,
- не изготавливает копии документов,
- не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги,
- не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.

2.8. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем услуги, специалистом центра не осуществляется.

2.9. Ответ на обращение предоставляется исключительно в устной форме.

2.10. Специалист центра отказывается ответить на вопрос либо выполнить действие в случаях, если

— это противоречит законодательству Российской Федерации. Например: запрос предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации; представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации);

—это выходит за рамки деятельности специалиста центра в рамках оказания услуг, описанных в данном Положении.

2.11. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги при согласии специалиста центра. Ведение записи ведется открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги.

2.12. Центр не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи, например, предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.

2.13. Информация, полученная специалистом центра в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.

2.14. Осуществление записи хода консультации по инициативе специалиста центра запрещается, за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это письменное согласие.

2.15. Услуга может быть оказана:

- очно (очная консультация) - в помещении КЦ, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них КЦ (выездная очная консультация, по согласованию со специалистом КЦ);

- дистанционно (дистанционная консультация) - с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии специалиста КЦ с получателем Услуги. (при наличии в учреждении телекоммуникационного сервиса, позволяющего осуществлять видеосвязь с получателем услуги и демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации).

2.16. Контроль соблюдения Специалистами требований нормативных правовых актов и других документов в вопросах образования, прав детей и их законных представителей, а также Положения о консультативном Центре обеспечивает Центр.

### **III. Организация деятельности центра**

3.1. Центр открывается на основании приказа руководителя ОО.

3.2. Общее руководство Центром осуществляется руководителем ОО.

3.3. Непосредственное руководство центром осуществляет заместитель руководителя ОО, назначенный приказом.

3.4. Профиль специалиста, осуществляющего консультирование, определяется исходя из первичного запроса получателя услуги. По результатам консультации получателю услуги может быть рекомендована консультация других специалистов.

3.5. В центре ведется следующая документация:

— Заявление получателей услуги (Приложение 1), (Приложение 2);

— Журнал учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в соответствии с прилагаемой к настоящим методическим рекомендациям формой (далее - Журнал) (Приложение 3);

— График оказания услуг КЦ;

— Ежегодный отчет о деятельности консультационного центра (Приложение 4).

### **IV. Порядок предоставления услуги**

4.1. Оказанию Услуги может предшествовать любая индивидуальная или групповая (коллективная) форма взаимодействия с родителями (законными представителями) по

выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме, а также посредством онлайн-опросов, тестов.

4.2. Для оказания Услуги получатель Услуги обращается в КЦ для предварительной записи различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично), предоставляя следующие данные:

- Дата и время оказания Услуги;
- Тематика оказания Услуги (консультации);
- Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги (при наличии сведений);
- e-mail получателя Услуги или идентификатор в социальных сетях, или телефон (при наличии сведений);
- Возраст ребенка;
- Формат оказания Услуги (дистанционная, очная)

4.3. Работа центра строится на основе обращений получателей услуги.

4.4. Основанием для оказания услуги являются:

- Обращение (Личное заявление) получателя/группы получателей услуги по форме;
- Обращение, направленное по электронной почте.

4.5. Обращение должно быть рассмотрено в течение 20 календарных дней со дня регистрации.

4.6. В случае указания получателем услуги неполной, недостоверной и некорректной информации заявление не рассматривается.

4.7. Получатель услуги информируется о предоставлении услуги в произвольной форме с указанием даты, времени и места проведения по адресу электронной почты, или телефону указанному в обращении.

4.8. Все обращения получателя услуги регистрируются в Журнале регистрации обращений в консультационный центр

4.9. Отказ в обращении получателю услуги может быть дан исключительно в случае несоответствия обращения по вопросам, отнесенным к компетенции центра.

## **V. Информационное обеспечение деятельности центра**

5.1. Для осуществления информированного выбора получателями услуги на официальном сайте ОО создается специальная вкладка, отражающая информацию о работе центра, локальные нормативные акты, регулирующие работу центра.

СОГЛАСОВАНО

Протокол педагогического совета  
от 31.08.2022 г. № 1

ПРИЛОЖЕНИЕ 1  
К Положению о консультационном центре

Заведующему МДОУ «Д\с № 40»  
Калашниковой Т.К.  
(фамилия, инициалы )

от \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы родителя (законного представителя))

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
**на получение услуг консультационного центра**

Я, \_\_\_\_\_,

фамилия, имя, отчество родителя (законного представителя)

проживающий по адресу

\_\_\_\_\_

адрес проживания

телефон \_\_\_\_\_

контактный телефон

электронный адрес \_\_\_\_\_

Прошу предоставить психолого-педагогическую, методическую, консультативную помощь (нужное подчеркнуть) по вопросам образования и воспитания моего ребенка по вопросу (или на тему)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

например: «Адаптация ребенка к детскому саду», «Отсутствие речи у ребенка 3-х лет» и т.д.

Возраст ребенка: \_\_\_\_\_.

Посещает образовательную организацию (школа, сад) / не посещает: \_\_\_\_\_.

В соответствии с п.1 ст.9 Федерального закона от 27.06.2006 г № 152-ФЗ «О персональных данных, необходимых для получения услуг консультационного центра,

Я, \_\_\_\_\_ согласен (а)

Фамилия, инициалы родителя (законного представителя)

на осуществление любых действий (операций), связанных с получением, обработкой, хранением моих персональных данных и персональных данных моего ребенка.

\_\_\_\_\_  
( дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Заведующему МДОУ «Д\с № 40»

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

ОТ \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы родителя (законного представителя))

**ЗАЯВЛЕНИЕ**  
**на получение услуг консультационного центра**

Я,

\_\_\_\_\_  
фамилия, имя, отчество, должность представителя группы получателей услуги

Прошу предоставить психолого-педагогическую, методическую, консультативную помощь (нужное подчеркнуть) по вопросам образования и воспитания по вопросу (или на тему)

\_\_\_\_\_  
например: «Адаптация ребенка к детскому саду», «Отсутствие речи у ребенка 3-х лет» и т.д.

Список группы получателей услуги прилагаю\*

Список должен включать в себя ФИО. Должность, номер контактного телефона.

Для участников группы:

В соответствии с п.1 ст.9 Федерального закона от 27.06.2006 г № 152-ФЗ «О персональных данных, необходимых для получения услуг консультационного центра,

Я, \_\_\_\_\_ согласен (а)

\_\_\_\_\_  
Фамилия, инициалы родителя (законного представителя)

на осуществление любых действий (операций), связанных с получением, обработкой, хранением моих персональных данных.

\_\_\_\_\_  
( дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

ПРИЛОЖЕНИЕ 3  
К Положению о консультационном центре

**Журнал учета услуг  
психолого-педагогической, методической и консультационной помощи**

№	Дата обращения	ФИО родителя (законного представителя)	Образовательная организация, которую посещает ребенок	Форма обращения*	Содержание обращения (кратко)	ФИО специалиста, должность

\*письменное заявление, личное обращение, обращение через официальный сайт, обращение по электронной почте

ПРИЛОЖЕНИЕ 4  
К Положению о консультационном центре

**Отчет о деятельности консультационного центра**

Отчет о деятельности консультационного центра предоставляется в произвольной форме с обязательным отражением:

1. Количества специалистов, проводивших прием в течение учебного года
2. Количества консультаций, данных в течение учебного года
3. Задач на следующий учебный год

Дата

Подпись ответственного лица