Приложение №1
УТВЕРЖДЕНО
приказом МБДОУ д/с №14
«Колобок»
от 04.12.2019г. № 194

Положение о консультационном пункте по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей

1.Общие положения

1.1.Настоящее положение о консультационном пункте по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей (далее - Положение) 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 определяет порядок создания и деятельности консультационного пункта 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, на базе муниципальной образовательного 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 (родителями (законным представителям) детей (далее - родители) по вопросам обучения и воспитания ребенка.

1.4.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.

1.5.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.

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

Услуга носит заявительный характер.

1.7.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.

1.8.Специалист консультационного пункта (далее - специалист) - лицо, привлеченное заведующей МБДОУ д/с № 14 «Колобок» 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.

1.9. 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.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 квалифицированный специалист-консультант, специалист консультационного пункта, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием.

2.2.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.

2.2.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.

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, 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.

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.

2.5.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 на ссылки электронных ресурсов в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

2.6.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.

2.7.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 МБДОУ д/с № 14 «Колобок» на основании приказа заведующей учреждения при наличии необходимых материально-технических и кадровых условий, указанных в пунктах 2.3 и 2.4. методических рекомендаций 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, утвержденных распоряжением Министерства просвещения РФ от 01.03.2019г. № Р-26.

3.2.Общее руководство работой консультационного пункта возлагается на заведующую МБДОУ д/с №14 «Колобок».

3.3.Консультационный пункт работает согласно графику работы, утвержденному приказом заведующей МБДОУ д/с №14 «Колобок».

3.4. МБДОУ д/с №14 «Колобок» обеспечивает размещение на официальном сайте образовательного учреждения документов, связанных с работой консультационного пункта:

- контактные данные консультационного пункта: адрес, адрес электронной почты, телефон.
- данные специалистов, оказывающих консультативную помощь: Ф.И.О.(при наличии), образование, должность, квалификация, опыт работы
- условия оказания услуг, включая кадровые, материально-технические,
- формат оказания услуг и другую необходимую информацию.

3.5.Непосредственный контроль за работой консультационного пункта осуществляет заведующая МДОУ д/с №14 «Колобок».

4. Состав, последовательность и сроки оказания услуги

4.1.Наименование услуги: оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.

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).

4.4. 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 электронной почты.

Виды дистанционного консультирования: сообщение посредством электронной почты

4.5. 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.

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

4.6. 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.

За предоставление Услуги плата с Получателей 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. (Приложение № 2)
- график работы специалистов консультационного пункта образовательной организации;
- бланк оценочного листа качества оказанной услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (Приложение № 3)
- перечень услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (Приложение № 4)
- отчет 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 по оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей

Журнал записи на консультацию

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

Приложение № 2
к Положению о консультационном пункте по оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.

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*

№ пп	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-инвалид, 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 лет, 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 лет, обучающиеся по программам 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 лет, 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 по оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.

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

Приложение № 4
к Положению о консультационном пункте по оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.

Перечень
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

№ пп	Наименование услуги	Категории получателей услуг
1	Педагогическое и психологическое просвещение по различным вопросам воспитания, развития и образования	все категории родителей
2	Консультирование по вопросам получения образования в различных формах	
3	Консультирование по вопросам адаптации детей в образовательной организации	
4	Консультирование по вопросам зачисления в дошкольные и общеобразовательные организации	
5	Консультирование по вопросам получения детьми дополнительного образования	
6	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям по вопросам формирования эффективных навыков взаимодействия с детьми	
7	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь семьям по вопросам воспитания, развития детей дошкольного возраста, в том числе не посещающих дошкольные образовательные организации	родителей детей дошкольного возраста
8	Консультирование по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей, в том числе раннего возраста	
9	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная поддержка по вопросам раннего выявления детей с ограниченными возможностями здоровья и детей группы риска, оказания им ранней помощи	
10	Консультирование педагога-психолога по вопросам детской психологии	
11	Консультирование учителя-логопеда по вопросам формирования и развития речи детей дошкольного возраста	
12	Консультирование учителя-дефектолога по вопросам развития детей с особыми образовательными потребностями	
13	Консультирование по вопросам комплексной профилактики различных отклонений в физическом, психическом, речевом и социальном развитии детей дошкольного возраста, получающих дошкольное образование в форме семейного образования	
14	Консультирование по вопросам социализации детей дошкольного возраста, получающих дошкольное образование	

	в форме семейного образования	
15	Предоставление методической помощи в освоении детьми образовательных программ дошкольного образования	
16	Консультативная помощь семьям по вопросам диагностики причин трудностей в обучении, развитии и социальной адаптации детей	родителей детей с ограниченными возможностями здоровья, детей-инвалидов
17	Консультирование по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	
18	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям по вопросам освоения детьми с ограниченными возможностями здоровья образовательных программ дошкольного образования	
19	Консультирование по вопросам социальной адаптации детей с ограниченными возможностями здоровья	
20	Консультирование по вопросам создания специальных условий для детей с ограниченными возможностями здоровья	

Приложение №2
УТВЕРЖДЕНО
приказом МБДОУ д/с№14
«Колобок»
от 04.12.2019г. № 194

График работы специалистов консультационного пункта

№	ФИО	Должность специалиста	Часы приема
1.	Желнорчук Галина Анатольевна	учитель-логопед	Понедельник с 17:00 – 18:30 Четверг с 17:00 – 18:30
2.	Макарцова Елена Валерьевна	заместитель заведующего по воспитательной работе	Четверг с 17:00 – 19:00
3.	Фогель Алина Александровна	педагог-психолог	Четверг с 17:00 – 18:30