

Положение
о Консультационном центре «Первые шаги»-«Беренче адымнар»
по оказанию родителям (законным представителям) детей дошкольного возраста, в первую очередь от 0 до 3 лет, преимущественно не посещающих дошкольные образовательные организации, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о консультационном центре «Первые шаги»-«Беренче адымнар» (далее – Положение) регламентирует деятельность консультационного центра (далее – КЦ) по оказанию родителям (законным представителям) детей дошкольного возраста, в первую очередь от 0 до 3 лет, преимущественно не посещающих дошкольные образовательные организации, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи на базе Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Высокогорский детский сад «Байгыш» комбинированного вида Высокогорского муниципального района Республики Татарстан (далее – Учреждение).

1.2. Положение о КЦ разработано в соответствии с Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ, ФГОС ДО.

1.3. Настоящее Положение о КЦ определяет (регулирует) порядок обращения и получения услуг психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей дошкольного возраста, в первую очередь от 0 до 3 лет, преимущественно не посещающих дошкольные образовательные организации.

1.4. Предоставление психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) осуществляется в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» на безвозмездной основе.

1.5. Информация о деятельности КЦ размещается на официальном сайте Учреждения во вкладке «Консультационный центр «Первые шаги»-«Беренче адымнар» (ссылка https://edu.tatar.ru/v_gora/org6868/page4877879.htm) и телеграмм-канале (<https://web.telegram.org/k/#@KCfirststeps>).

2. Цели и задачи КЦ

2.1. КЦ создается с целью повышения доступности и качества дошкольного образования через развитие вариативных форм дошкольного образования и совершенствования и развития услуг по оказанию психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей дошкольного возраста, в первую очередь от 0 до 3 лет, преимущественно не посещающих дошкольные образовательные организации посредством учета их мнения.

2.2. Основными задачами КЦ являются:

- обеспечение единства и преемственности семейного и дошкольного воспитания;
- повышение педагогической компетентности родителей (законных представителей), воспитывающих детей дошкольного возраста, в первую очередь от 0 до 3 лет) в форме семейного образования, в том числе детей с ОВЗ;

- выравнивание стартовых возможностей детей, не посещающих дошкольные образовательные организации;
- оказание консультативной помощи родителям (законным представителям) и повышение их психологической компетентности в вопросах воспитания, обучения и развития ребенка;
- распространение лучших педагогических практик в рамках сетевого взаимодействия по оказанию консультативной помощи родителям;
- диагностика особенностей развития интеллектуальной, эмоциональной и волевой сфер детей;
- информирование родителей (законных представителей) о действующей системе психолого-педагогического сопровождения ребенка с ОВЗ и инвалидностью;
- учет мнения родителей (законных представителей) для развития услуг психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи КЦ.

3. Организация предоставления психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи

- 3.1. КЦ создается на базе Учреждения на основании приказа руководителя Учреждения при наличии необходимых санитарно-гигиенических, противоэпидемических условий, соблюдении правил пожарной безопасности, кадрового обеспечения, необходимых программно-методических материалов.
- 3.2. Руководитель и специалисты КЦ утверждаются приказом руководителя Учреждения.
- 3.3. КЦ работает согласно графику работы, утвержденному приказом руководителя.
- 3.4. Режим работы специалистов КЦ определяется руководителем самостоятельно, исходя из режима работы Учреждения.
- 3.5. Психолого-педагогическая, диагностическая и консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист - консультант КЦ, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, диагностической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.
- 3.6. Получателями услуг являются родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в первую очередь от 0 до 3 лет. Консультационный центр не оказывает помощь непосредственно детям, и, в случае обращения именно за такой помощью, специалисты КЦ разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.
- 3.7. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель услуги вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность и имеет право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.
- 3.8. В случае, если запрос получателя консультации находится вне компетентности специалиста Учреждения или у получателя консультации имеется потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию о том, что вопрос выходит за

пределы оказываемой консультации, а также при наличии такой возможности предоставляет контактную информацию соответствующих служб, в которые можно обратиться за помощью.

3.9. Учет обращений родителей (законных представителей) за получением психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи ведется в журнале учета обращений.

3.10. Специалисты КЦ несут ответственность за ведение документации, сохранность и конфиденциальность информации.

3.11. Возможна организация внеплановых мероприятий по запросам родителей (законных представителей).

3.12. Результативность работы КЦ определяется отзывами родителей (законных представителей), данными статистической отчетности целевых показателей работы КЦ.

4. Порядок обращения и получения услуг

4.1. Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги в рамках проекта. Финансирование осуществляется из средств федерального и регионального бюджета.

4.2. Для получения психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родители (законные представители) обращаются в образовательную организацию лично, по телефону, через Интернет – сайт КЦ.

4.3. Помощь родителям (законным представителям) в Консультационном центре предоставляется на основании заявления в консультационный центр

4.4. Прием родителей осуществляется по предварительно составленному графику.

4.5. КЦ обеспечивает возможность предоставления записи к любому специалисту в 10 – дневный период.

4.6. КЦ обеспечивает возможность выбора получателем услуги конкретного специалиста, оказывающего услугу. В случае, если оказание услуги данным конкретным специалистом в течение короткого срока невозможно, но при этом имеется возможность в короткий срок получить услугу у другого специалиста, ситуация не рассматривается как превышение времени ожидания оказания услуги.

4.7. Получатель услуги вправе осуществлять аудио - либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто, при этом, не затрудняя оказание услуги. КЦ не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

4.8. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи, консультационный центр обеспечивает присмотр за ребенком в специально организованной зоне ожидания.

4.9. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается.

5. Формы предоставления услуг

5.1. Основные формы предоставления психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям):

- обучение - информирование родителей (законных представителей), направленное на предотвращение возникающих проблем в воспитании и развитии детей раннего и дошкольного возраста, а также формирование педагогической культуры родителей (законных представителей);
- диагностическая помощь в выявлении отклонений в развитии ребенка;
- совместные мероприятия с родителями и их детьми;
- мастер-классы, тренинги, практические семинары для родителей (законных представителей);
- консультирование – информирование родителей (законных представителей) о физиологических и психологических особенностях развития ребенка, основных направлениях воспитательных воздействий, преодоления кризисных ситуаций, консультативная помощь может оказываться в виде:
 - очных консультаций;
 - выездных консультаций;
 - дистанционных консультаций.

5.1.1. Очная консультация предполагает оказание консультации в оборудованном помещении, включающем зону ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди, зону консультирования и зону ожидания для детей получателей услуги.

5.1.2. Выездная консультация проводится:

- по месту жительства получателя услуги, проживающего на территории Высокогорского муниципального района РТ;
- в других образовательных организациях;
- в необразовательных организациях.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан (граждане пенсионного возраста, инвалиды первой или второй групп, граждане, имеющие ребенка-инвалида первой или второй групп и др. по решению КЦ).

5.1.3. Дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист КЦ должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны КЦ, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов с момента начала первоначальной консультации. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, специалист КЦ ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок с момента начала первоначальной консультации.

5.2. Получатели услуги вправе выбрать необходимую форму услуги.

6. Кадровое обеспечение оказания услуг

6.1. Количество специалистов, привлекаемых к психолого-педагогической работе в КЦ, определяется исходя из кадрового состава учреждения:

заведующий, старший воспитатель, учитель-логопед, учитель-дефектолог, педагог-психолог, воспитатель, инструктор по физической культуре.

6.2. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих консультационные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте КЦ с их согласия.

6.3. Педагогические работники КЦ, оказывающие консультативные услуги, проходят специальное обучение по направлению оказываемых услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в пять лет.

7. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

7.1. Для оказания услуг психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) в Учреждении предоставлены следующие помещения:

- помещения для оказания услуг (зона консультирования);
- зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди;
- зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

7.2. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельных помещениях, которые:

- соответствуют санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям;
- оснащены мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги, позволяющим консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги;
- обеспечивает конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту КЦ в ходе оказания услуги.

7.3. Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении для оказания услуги (зоне консультирования) осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

7.4. Для оказания услуг в дистанционной форме в организации предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста учреждения.

8. Организация учета мнений получателей услуг

8.1. Учет мнений получателей услуг организуется с целью получения обратной связи и использования аналитических данных для организации и дальнейшего развития услуг КЦ.

8.2. Темы консультаций выбираются на основании изученных запросов потенциальных получателей услуг.

8.3. По итогам оказания каждой услуги получателю предоставляется возможность оценить полученную услугу в КЦ. Получатели услуг имеют право на высказывание пожеланий, внесение предложений по общей работе КЦ.

8.4. Формы получения обратной связи:

- анкета об удовлетворенности качеством предоставления услуги,
- электронная оценка качества предоставляемых услуг (через Google-формы, опросники и т.д.);
- использование Книги отзывов и предложений;
- устная беседа.

8.5. Информация по опросам собирается в банк данных «Мнения родителей» в бумажном виде и/или электронном виде, анализируется и обсуждается на заседаниях рабочей группы КЦ (ежемесячно или при необходимости чаще). Аналитические данные могут послужить основой для корректировок плана работы КЦ, тематики консультаций, форм предоставляемых услуг и мероприятий.

9. Контроль деятельности КЦ

9.1. Текущий контроль соблюдения и исполнения настоящего Положения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.2. Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения в виде оперативного контроля (по конкретному обращению заявителя, либо другого заинтересованного лица) и итогового контроля (на отчетную дату, по итогам года и др.).

9.3. Внешний контроль за предоставлением психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) осуществляется муниципальными, региональными и федеральными органами, осуществляющими управление в сфере образования в форме проведения мониторинга основных показателей работы Учреждения по предоставлению психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.

9.4. Отчет о деятельности КЦ заслушивается на итоговом заседании Педагогического совета Учреждения.

9.5. Ответственность за работу КЦ несет руководитель Учреждения.

10. Делопроизводство КЦ

10.1. Основной документацией, регулирующей деятельность КЦ является:

- положение о КЦ;
- приказ о функционировании КЦ;
- заявления получателей услуг в консультационный центр, анкета об удовлетворенности качеством предоставления услуги КЦ (Приложение 1);
- журнал учета обращений родителей (законных представителей) в КЦ (Приложение 2);
- график работы КЦ;

– план-график реализации мероприятий КЦ (в течение учебного года по запросу родителей (законных представителей) в документ могут вноситься изменения);

– иные документы, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

10.2. Руководитель КЦ несет ответственность за делопроизводство, организацию работы КЦ, контроль деятельности консультантов КЦ, своевременную подготовку ежеквартальной отчетности и годового отчета о работе КЦ.

10.3. Ведение документации КЦ выделяется в отдельное делопроизводство.