

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о Службе консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей ДОУ (далее - Положение) разработано для муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 6 «Золушка» на основании Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ; Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»; Распоряжения Министерства просвещения Российской Федерации от 01.03.2019 № Р-26 «Об утверждении методических рекомендаций по организации процесса оказания 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»; письма Министерства образования Красноярского края от 01.04.2019 № 75-3411 «О создании условий для психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей».

1.2. Настоящее Положение регламентирует деятельность Службы консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования обучающихся МАДОУ № 6 «Золушка» (далее - Служба, Учреждение соответственно).

Служба руководствуется в своей деятельности законодательством Российской Федерации и Красноярского края, Уставом Учреждения и другими локальными актами Учреждения.

1.3. Служба осуществляет свою деятельность во взаимодействии с различными государственными и муниципальными учреждениями, социально ориентированными некоммерческими организациями, общественными, благотворительными, религиозными организациями и объединениями, фондами, а также отдельными гражданами в целях решения вопросов в пределах своей компетенции.

2. Цели и задачи Службы

2.1. Целью деятельности Службы является создание условий, направленных на повышение компетентности родителей (законных представителей) в области образования и воспитания детей, в том числе детей раннего возраста.

2.2. Задачи деятельности Службы:

- консультирование родителей (законных представителей) детей по вопросам образования и воспитания детей, в том числе детей в возрасте до трех лет;
- поддержка инициатив родительских сообществ, некоммерческих организаций, направленных на конструктивное вовлечение родителей в учебно-воспитательный процесс;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

2.3. В соответствии с возложенными задачами Служба осуществляет следующие функции:

- приём граждан, рассмотрение в установленном порядке письменных и устных заявлений, телефонных звонков в пределах своей компетенции;
- предоставление консультативных услуг в необходимом количестве;
- создание условий для повышения доступности и качества оказываемых Службой услуг;
- обеспечение информационного сопровождения деятельности Службы через официальный сайт, средства массовой информации;
- разработка информационных материалов по актуальным вопросам консультирования;
- предоставление гражданам в доступной форме информационных материалов (памяток, буклетов, брошюр);

- организация и проведение семинаров, тренингов для работников Учреждения с целью повышения эффективности их деятельности;
- проведение анкетирования удовлетворенности получателей консультативных услуг;
- изучение передового опыта работы, новых форм и методов консультирования и внедрение их в практику.

3. Организационная структура Службы

3.1. Общее руководство деятельностью Службы осуществляет заведующая Учреждением.

3.2. Услуги оказываются специалистами Службы: педагогом-психологом, учителями-логопедами, учителем-дефектологом, воспитателями.

3.3. Специалисты должны отвечать следующим квалификационным требованиям:

- высшее педагогическое или психологическое образование;
- опыт работы в сфере образования не менее 3 лет;
- соответствие требованиям, предъявляемым к должности в перечне квалификационных характеристик должностей работников в сфере образования.

3.4. Заместитель руководителя Службы (заместитель заведующей по ВМР):

- планирует и организует деятельность Службы;
- осуществляет руководство текущей деятельностью Службы;
- несёт ответственность за соблюдение требований по охране труда сотрудниками Службы;
- осуществляет контроль за исполнением специалистами Службы должностных обязанностей согласно должностных инструкций и соблюдением ими служебной дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка;

- вносит предложения заведующей Учреждения:
 - о кандидатурах сотрудников для работы в Службе и распределении должностных обязанностей между ними;
 - о поощрении и награждении сотрудников Службы;
 - о применении и снятии с сотрудников Службы дисциплинарных взысканий;
 - по иным вопросам служебной деятельности Службы.

3.5. Работа Службы организуется следующим образом:

служба функционирует с 1 сентября по 1 июня, консультативная помощь оказывается согласно графику работы специалистов.

4. Порядок предоставления услуг в Службе

4.1. Порядок предоставления услуг в Службе описан в регламенте получения услуги консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей ДОУ (приложение № 1).

5. Права и обязанности работников Службы

5.1. Для осуществления целей, задач и функций работники Службы имеют право:

- получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для деятельности Службы;
- участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях Учреждения при обсуждении вопросов, относящихся к предмету ведения Службы, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями Службы;
- давать консультации, рекомендации, предложения по вопросам, отнесенным к компетенции Службы;

- вносить на рассмотрение руководства Учреждения предложения, направленные на совершенствование работы Учреждения и Службы;
- пользоваться правами, установленными трудовым законодательством РФ и локальными нормативными актами.

5.2. Работники Службы обязаны:

- своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативно-правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами выполнять возложенные на них задачи;
- соблюдать конфиденциальность в рамках профессиональной деятельности;
- предоставлять достоверную информацию, отчётные и статистические данные;
- соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, инструкции по охране труда и настоящее Положение.

6. Права получателей консультативных услуг

6.1. При получении консультативных услуг в Службе получатели услуг имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение;
- получение бесплатно и в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах консультативных услуг, порядке, сроках, условиях их предоставления;
- выбор консультанта;
- возможность обозначить тему консультации заранее, так и непосредственно в ходе консультации;
- возможность оценить качество услуги;
- отказ от предоставления консультативных услуг;

- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обеспечение условий пребывания в Учреждении, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании консультативных услуг.

7. Ответственность работников Службы

7.1. Работники Службы несут ответственность за:

- несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей, задач и функций, возложенных на Службу в соответствии с настоящим Положением;
- несвоевременное выполнение приказов и поручений руководителя Учреждения в пределах своей компетенции;
- несоблюдение требований законодательства, нормативно-правовых, локальных, организационно-распорядительных актов, регламентирующих деятельность Службы.

Руководитель Службы несёт:

- персональную ответственность за руководство повседневной деятельностью Службы в объеме, предусмотренном настоящим Положением;
- дисциплинарную ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение Службой возложенных на нее задач и функций.

8. Документация Службы консультативной помощи

8.1. Перечень документации:

- настоящее Положение о Службе консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей;

- регламент получения услуги консультативной помощи родителям (законным представителям) согласно Приложения 1;
- приказ МАДОУ об организации деятельности Службы в учебном году;
- график работы специалистов Службы консультативной помощи родителям (законным представителям) в учебном году;
- журнал регистрации запросов родителей (законных представителей) (приложение 2);
- журнал учета консультаций специалистов Службы консультирования (приложение 3);
- анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов (приложение 4).

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Положение вступает в действие с момента издания приказа руководителя МАДОУ.

9.2. Изменения и дополнения вносятся в настоящее Положение не реже одного раза в 5 лет и подлежат утверждению руководителем МАДОУ.

9.3. Срок действия положения не ограничен. Данное положение действует до принятия нового.

**Регламент получения услуги консультативной помощи родителям
(законным представителям) по вопросам развития и образования детей
МАДОУ № 6 «Золушка»**

I. Основные понятия и термины

Для целей настоящего регламента получения услуги консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей МАДОУ № 6 «Золушка» (далее - Регламент, Учреждение соответственно) применяемые в нем термины и определения имеют следующее значение:

услуга - оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, а также гражданам желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

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 с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании, социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планировании собственных действий в случае их возникновения;

рабочее место - специально созданное место специалиста Службы для предоставления им услуги в очной форме, оборудованное для обеспечения доступности, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ), оснащенное необходимым компьютерным оборудованием, позволяющим осуществлять поиск необходимой информации в сети

Интернет, отправлять письма по электронной почте, демонстрировать информацию на экране получателю услуги;

форма услуги - однократная устная консультация (консультативная помощь) в виде ответов на вопросы;

служба консультативной помощи (далее — Служба) — служба созданная на базе МАДОУ № 6 «Золушка» для консультирования родителей (законных представителей) по вопросам образования и развития детей;

специалист Службы (далее - специалист) - лицо, привлеченное для оказания услуг получателю услуги, обладающее определёнными знаниями в области предоставления консультации.

II. Общие положения

Регламент разработан на основании Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ; Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»; Распоряжения Министерства просвещения Российской Федерации от 01.03.2019 № Р-26 «Об утверждении методических рекомендаций по организации процесса оказания 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»; письма министерства образования Красноярского края от 01.04.2019 № 75-3411 «О создании условий для психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей». Регламент разработан в целях определения порядка получения услуги консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей ДОУ.

III. Порядок обращения за услугой

3.1. Для записи на получение услуги по вопросам, связанным с вопросами образования и развития детей, получатель вправе обратиться:

3.1.1. очно в Учреждение;

3.1.2. по телефону Учреждения 24-4-40.

3.2. В ходе записи получатель услуги обозначает специалисту Службы направление своего запроса, а также форму получения услуги. Кроме того, получатель вправе выбрать специалиста Службы для консультации, специалист в ходе записи может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги (приложение 2).

3.2.1. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, так и обозначить тему своего запроса в момент начала консультации.

3.3. В течение 2 дней после записи получателя на получение услуги с учетом его пожеланий специалист Службы, осуществляющий запись, направляет заявку специалисту Службы, компетентному в данном направлении. В течение 10 дней после получения заявки специалист Службы должен оказать услугу получателю. При выборе получателем услуги конкретного специалиста и высокой занятости данного специалиста возможно продление времени оказания услуги до 20 дней.

3.4. Очередность получения услуг, а также контроль оказания услуги осуществляется заместителем руководителя Службы консультативной помощи Учреждения.

3.5. Оказание консультаций бесплатное.

3.6. Приоритет в очереди на получение услуги имеют малообеспеченные граждане, многодетные граждане, граждане из «молодых семей», неполных семей, граждане с детьми-инвалидами.

IV. Порядок получения услуги

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

4.2. Формы оказания услуги:

□ очная: предполагает оказание услуги в здании Учреждения;

□ дистанционная: может быть оказана посредством телефонной связи, а также с помощью видеосвязи по выбору получателя услуги.

4.3. Продолжительность услуги определяется исходя из запроса, но не должна превышать 60 минут.

4.4. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги при условии предварительного уведомления консультанта.

4.5. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные.

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

4.7. После оказания услуги специалист Службы предоставляет получателю возможность оценить качество полученной услуги (приложение 4).

4.8. По окончании консультации специалист Службы заполняет журнал учета консультаций (приложение 3).

Приложение 2

Журнал регистрации запросов родителей о Службе консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей МАДОУ № 6 «Золушка»

№ п/п	Дата запроса	Ф. И.О. родителей (законных представителей)	Предмет консультации	Дата регистрации
1.				
2.				
3.				

Приложение 3

Журнал учета консультаций специалистов Службы консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей МАДОУ № 6 «Золушка»

№	Дата	ФИО (либо условное обозначение клиента)	Предмет консультации	Итог	Подпись	Примечание (телефон, эл. почта)

Анкета субъективной оценки эффективности консультативной деятельности специалистов Службы

Просим Вас оценить каждое из приведенных ниже утверждений, отметив одну из следующих цифр, означающих:

- 1 - Совершенно не согласен
- 2 - Не совсем согласен
- 3 - Затрудняюсь ответить
- 4 - Согласен, но есть замечания
- 5 - Да, полностью согласен

Опрос является анонимным, указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Я легко записался (лась) для получения консультации

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Время ожидания консультации от момента записи составило меньше 10 дней

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Специалист подробно и понятно ответил на все мои вопросы

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. У меня не возникало технических сложностей во время консультации. А если возникало, то всё оперативно решалось

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Рекомендации специалиста были для меня полезны/информативны

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Я буду рекомендовать своим знакомым и друзьям получение подобных консультаций

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Иные комментарии

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Дата _____

Ф.И.О. (при желании) _____