Жданова Ирина Анатольевна

Подписано цифровой подписью: Жданова Ирина Анатольевна
Дата: 2021.09.22 12:27:38 +03'00'

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий МБДОУ № 71

_____И.А. Жданова

«10» августа 2021 г

ПОЛОЖЕНИЕ
О КОНСУЛЬТАЦИОННОМ ПУНКТЕ

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о консультационном пункте (далее - Положение) **МБДОУ № 71** по оказанию 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, определяет порядок создания и организацию его деятельности (далее – ППМК помощь).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским и Семейным Кодексами Российской Федерации, Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ, Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ, Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ, Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1, СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81; Распоряжением министерства просвещения Российской Федерации «Об утверждении методических рекомендаций по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в рамках Федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» от 10 августа 2021 г. № Р-183; приказом министерства общего и профессионального образования Ростовской области от 30.12.2020 №1129 «Об организации работы по реализации мероприятия федерального проекта «Современная школа» национальною проекта «Образование» в Ростовской области.

1.3. Положение определяет порядок создания, цели и задачи 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 (далее-КП), а также порядок оказания ППМК помощи.

1.4. Консультационный пункт создается в структуре Службы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи города Ростова-на-Дону (далее - Служба) для реализации мероприятий федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» под организационно-методическим руководством муниципального бюджетного учреждения города Ростова-на-Дону «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее – МБУ

ЦППМСП города Ростова-на-Дону).

1.5. Услугу ППМК помощи оказывают педагогические работники (далее - консультанты) из числа работников организации, на базе которой функционирует КП или привлеченные педагогические работники.

1.6. В качестве консультантов для диспетчерского консультирования могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки «Психологические науки», «Образование и педагогические науки», «Социология и социальная работа», «Юриспруденция», успешно прошедшие промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения.

2. Цель и Задачи деятельности консультационного пункта

2.1. Целью деятельности консультационного пункта является оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи семьям, воспитывающим детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, создание условий, направленных на повышение компетентности родителей в области воспитания, образования и развития детей.

2.2. Основными задачами Консультационного пункта являются:

– повышение психолого-педагогической компетентности родителей в вопросах образования и воспитания детей, в том числе раннего возраста; с ограниченными возможностями здоровья;

– информирование о правах родителей и детей в сфере образования;

– пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;

– оказание помощи в коррекции детско-родительских отношений, содействие в социализации детей с девиантным поведением;

– информирование родителей (законных представителей), об учреждениях системы образования и воспитания, которые оказывают квалифицированную помощь ребенку в соответствии с его индивидуальными особенностями.

3. Организация деятельности консультационного пункта.

3.1. Консультационный пункт создается на основании приказа руководителя учреждения.

3.2. Координатором по вопросам оказания услуги ППМК - помощи является старший воспитатель МБДОУ № 71 организации, на базе которой создается КП.

3.3. Общее руководство деятельностью КП осуществляет МБУ ЦППМСП города Ростова-на-Дону на основании договора о сотрудничестве.

3.4. Помещение, где располагается консультационный пункт, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о режиме работы консультационного пункта. Информация о консультантах и режиме их работы размещается на официальном сайте учреждения, на базе которого создан КП.

3.5. Прием получателей услуги ППМК - помощи осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении - место предоставления услуги ППМК помощи, оснащенном необходимым оборудованием, позволяющим консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте, демонстрировать информацию на экране монитора получателю услуги.

3.6. В консультационном пункте создаются зона ожидания для детей, родители которых получают консультационную услугу; создаются условия, обеспечивающие доступность образовательной среды для получателей услуги ППМК помощи гражданам с ОВЗ.

4. Порядок 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.

4.1. Услуга ППМК помощи оказывается как однократная индивидуальная помощь получателю, в форме диспетчерского или содержательного консультирования по возникшим вопросам. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, информационная, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося гражданина. Служба ППМК-помощи имеет право определить наиболее компетентного консультанта для оказания помощи по запросу получателя.

4.2. Получателем услуги может быть только родитель (законный представитель) или гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей. Услуги не оказываются детям.

4.3. Интервал между обращением родителя за помощью и получением услуги не должен превышать 10 дней. Допускается оказание услуги получателю непосредственно в момент обращения за помощью.

4.4. Пределами компетенции консультанта при обращении за услугой ППМК помощи являются 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.

4.5. Содержание услуги, формат и продолжительность оказания услуги определяется при обращении получателя исходя из конкретного запроса гражданина.

4.6. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой для получателя услуги информации на бумажном носителе в объеме не более пяти листов формата А4 или направить необходимые нормативные правовые акты и методические документы, ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет на адрес электронной почты, указанный получателем услуги.

4.7. Услуга ППМК помощи предоставляется по взаимно согласованной предварительной записи. Записаться на консультацию возможно лично, по телефону 8(863)263 21 60 или посредством направления обращения на адрес электронной почты

mdou71rostov@mail.ru с пометкой «Консультация» или на сайте учреждения http://mbdou71-rostov.ru/, на базе которого действует консультационный пункт, либо через диспетчерскую службу (863245-14-87), электронную почту (parentrostov@yandex.ru) и сайт МБУ ЦППМСП города Ростова-на-Дону (cdkrostov.ru), предоставив сведения необходимые для внесения в журнал учета услуг.

4.8. Обращение граждан регистрируется в журнале записи на получение услуг психолого-педагогической, методической, консультативной помощи (дата и время обращения и оказания услуги, ФИО обратившегося, контактный номер телефона/e-mail/идентификатор в социальной сети, возраст ребенка, формат оказания услуги, результат оказания услуги, тематика оказания услуги). Обратившиеся в службу родители имеют право быть анонимными. В случае отказа обратившегося указать свои персональные данные, в журнале регистрации обращений указываются все возможные сведения, в том числе со слов обратившегося.

4.9. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи предоставляется по видам:

– очная консультация;

– дистанционная консультация (в том числе посредством общения в социальных сетях и мессенджерах, телекоммуникационных сервисах).

4.9.1. Очная консультация (в том числе выездная) предполагает оказание услуги в помещении КП, 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 специалистов КП. Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации допускается. Выездная консультация предоставляется отдельным категориям граждан. Право на выездную консультацию предоставляется гражданам пенсионного возраста, инвалидам первой и второй группы, гражданам, воспитывающим ребенка в неполной семье и являющимся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, а также родители, имеющие детей с РАС.

4.9.2. Дистанционное предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи может быть осуществлено в любое удобное время по выбору получателя услуги посредством телекоммуникационных сервисов сети Интернет (Skype, Zoom, Вконтакте видеозвонки, Adobe Connect и др), телефонной связи, мессенджеров, в том числе WhatsApp.

4.10. 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.

4.11. Каждый из видов консультации 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, получать информацию о работе служб и организаций.

4.12. Гражданин вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла потребность в ППМК помощи. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как новая услуга. В случае одновременного консультирования обоих родителей по одному вопросу услуга является однократной.

4.13. Аудио-видео запись консультации любой из сторон запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда консультант и получатель услуги дали на это свое письменное согласие.

4.14. Консультант вправе отказать в ответе на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

– это противоречит законодательству Российской Федерации;

– запрос консультанту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными;

– запрос консультанту касается возможностей получения социальной помощи ребенку, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка, получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию.

– запрос выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе организации, например, запрос консультанту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (учителями ребенка, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения.

В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

5. Документация консультационного пункта

5.1. Ведение документации КП выделяется в отдельное делопроизводство.

5.2. Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных получателей услуг. При оказании услуг обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе на информационных ресурсах, предусмотренных законодательством РФ в сфере защиты персональных данных.

5.3. В перечень обязательной документации входят:

– журнал учета 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 (заполняется консультантами; ведется и в бумажном виде – в прошитом и пронумерованном журнале и в электронном виде – путем заполнения формы в системе РИАЦРО по адресу http://riacro.getreport.pro/);

– бланк консультации (ведется в бумажном виде, заполняется консультантом, заверяется подписью получателя услуги);

– анкета-опросник для получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи проекта «Современная школа» (ведется в бумажном виде, заполняется получателем услуг – при очной/выездной форме оказания услуги или консультантом/диспетчером – при дистанционной форме оказания услуги);

– консультант не готовит письменных отчетов по итогам оказания услуги.

5.4. Факт оказания услуги должен иметь документальное подтверждение (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестры электронных обращений, бланки консультаций и т.д.)

6. Оценка качества услуг.

Оценка качества услуги осуществляется на основе анкеты-опросника для получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи. Для этих целей консультант предлагает получателю услуг заполнить анкету в бумажном варианте (при очной или выездной форме оказания услуги) или диспетчер заполняет анкету-опросник в телефонном режиме со слов получателя услуги (при дистанционной форме получения услуги).

Кроме того, оценка качества оказанной услуги может быть произведена получателем на федеральном портале информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (для этого получатель услуги предоставляет адрес электронной почты, который консультант вносит в базу данных указанного портала).

Оценка качества услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее 3 календарных дней с момента проведения консультации.

7. Взаимодействие консультационного пункта и диспетчерской службы МБУ ЦППМСП города Ростова-на-Дону.

7.1. Координатор (либо уполномоченное руководителем должностное лицо) консультационного пункта сообщает диспетчеру службы МБУ ЦППМСП города Ростова-на-Дону:

- расписание и изменения в расписании работы консультационного пункта (в день утверждения изменений) по телефону 863245-14-87 или на электронную почту (parentrostov@yandex.ru);
- информацию о свободных датах оказания услуг (еженедельно);
- информацию о проведенных консультациях (в первый день следующего за отчетным месяца).

7.2. Диспетчер службы МБУ ЦППМСП города Ростова-на-Дону при получении обращения для получения услуги психолого-педагогической, методической, консультативной помощи в консультационном пункте учреждения, согласует с уполномоченным лицом учреждения дату приема, Ф.И.О консультанта, передает сведения об обратившемся для записи на прием. После согласования даты приема диспетчер сообщает обратившемуся информацию: адрес консультационного пункта, время приема, фамилию, имя, отчество консультанта.