

ПОЛОЖЕНИЕ О КОНСУЛЬТАЦИОННОМ ПУНКТЕ

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о консультационном пункте (далее-Положение) муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения города Ростова-на-Дону «Детский сад № 49» 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» национального 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 заведующего МАДОУ № 49.

3.2. Координатором по вопросам оказания услуги ППМК - помощи является Корецкая О.А., заместитель заведующего по образовательной работе МАДОУ № 49.

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, оснащено 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 274-73-92, по средствам направления обращения на адрес электронной почты olenenok-49@yandex.ru с пометкой «Консультация» или на сайте учреждения ds49.roov.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.