

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение  
«Детский сад комбинированного вида № 9 «Рябинушка»  
города Губкина Белгородской области

Согласовано:  
председатель профсоюзного  
комитета МБДОУ «Детский  
сад комбинированного вида  
№ 9

«Рябинушка»

 Е.И. Березка

Принято:  
на Педагогическом  
совете  
МБДОУ «Детский сад  
комбинированного вида  
№ 9 «Рябинушка»  
Протокол  
от «30» мая 2024 г.  
№ 4

Утверждено и введено  
в действие приказом:  
заведующий МБДОУ  
«Детский сад  
комбинированного  
вида № 9 «Рябинушка»  
Н.И. Лулева  
Приказ от «30» мая 2024 г.  
№ 132



Положение  
о Консультативном центре, предоставляющем родителям (законным представителям)  
детей услуг методической, психолого-педагогической, диагностической и  
консультативной помощи (далее-Положение)  
МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 9 «Рябинушка»  
города Губкина Белгородской области

## 1. Общие положения

1.1. В МБДОУ «Детский сад комбинированного вида № 9 «Рябинушка» города Губкина Белгородской области в целях предоставления родителям (законным представителям) детей услуг методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи (далее - Услуги) организуется Консультативный центр (далее Центр).

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок организации функционирования Центра, являющегося структурной единицей Организации, регулируется порядок и условия оказания Услуги.

1.3. Настоящее положение разработано в соответствии со следующими законодательными и нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 29.12.2012 года № 273 ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 24.07.1998 года № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 24.11.1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 года 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Указом Президента Российской Федерации от 29.05.2017 года № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;

- распоряжением Правительства Российской Федерации от 23.01.2021 года № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период 2027 года»;

- постановлением Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 года № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 года № 582 «Об утверждении Правил размещения на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об образовательной организации»;

- приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 31.07.2020 года № 373 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.10.2013 года № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;

- распоряжением Правительства Белгородской области от 28.12.2020 года № 529-рп «Об утверждении порядка формирования и ведения региональной информационной системы доступности дошкольного образования, в том числе порядка предоставления родителям (законным представителям) детей сведений из нее»;

- постановлением Правительства Белгородской области от 25.12.2023 года № 799-пп «Об утверждении государственной программы Белгородской области «Развитие образования Белгородской области»;

- приказом министерства образования Белгородской области от 22.02.2024 года № 567 «Об организации деятельности региональных ресурсных площадок по актуальным направлениям развития системы дошкольного образования Белгородской области».

1.4. Целевыми группами получателей Услуги Центра являются:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе до 3 лет, посещающих образовательную организацию;
- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, не посещающих образовательную организацию, но зарегистрированных в государственной системе информационной системе на предоставление места;
- родители (законные представители), чьи дети получают дошкольное образование в форме семейного образования;
- родители (законные представители) детей – инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья;
- другие категории родителей (законных представителей) при наличии проблем в обучении, воспитании, поведении, развитии и социализации у несовершеннолетних детей.

Если для оказания помощи родителю (законному представителю) возникает необходимость в диагностике ребенка, то ее проведение возможно в качестве предваряющего мероприятия, не являющегося Услугой, и только на основании письменного согласия родителя (законного представителя, подтверждающегося договором между Организацией, структурной единицей которой является Центр, и родителем (законным представителем) ребенка.

1.5. Информация об оказании Услуг предоставляется в разных формах через различные.

1.6. Основные понятия, используемые в Положении:

- диспетчерское консультирование - оказание Услуги информационного характера по вопросу получения методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи в иных организациях;
- содержательное консультирование – оказание Услуги в Центре;
- опрос с обратной связью - заполнение родителем (законным представителем), которому была предоставлена Услуга, психодиагностического, социологического и иных видов опросника, с осуществлением по итогам обратной связи с ним;
- просветительские мероприятия для родителей (законных представителей), в том числе вебинары, тематические видеолекции, подкасты, методические кейсы-коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских травм, трудного поведения детей, их социализации и др. с выдачей сертификата участника (возможно электронного образца);
- очное консультирование - оказание Услуги в помещении Центра;
- выездное очное консультирование - оказание Услуги по месту нахождения другой Организации, не имеющей в структуре Центра, по месту проживания родителя (законного представителя), в общественных местах, в организациях социальной сферы, а также в рамках проведения специалистами Центра обучающих мероприятий;
- дистанционное консультирование - оказание Услуги с применением информационно-телекоммуникационных сети «Интернет» (видео-конференц-связь) телефона при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с родителем (законным представителем);
- консультирование в форме письменного ответа - оказание Услуги с использованием электронной почты мессенджеров, по итогам опроса/анкетирования/тестирования;
- методическая помощь – консультирование родителей (законных представителей) по вопросам применения различных форм, методик и средств воспитания и обучения ребенка;
- психолого-педагогическая помощь - обучение родителей (законных представителей), направленное на формирование у них педагогической культуры и предотвращении возникающих семейных проблем;
- диагностическая помощь – определение дефицита специальных знаний у родителей (законных представителей), которые позволили бы им принимать правильные решения в отношении выбора форм и методов обучения, воспитания и развития своего ребенка;

- консультативная помощь – включение родителей (законных представителей) в целенаправленный развивающий процесс посредством информирования о физиологических и психологических особенностях развития ребенка, существующих механизмах ранней помощи.

## **2. Цель и задачи Центра.**

2.1. Основной целью деятельности Центра в ДОУ является повышение компетентности родителей (законных представителей) в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации несовершеннолетних детей.

2.2. Основными задачами Центра являются:

- оказание Услуг, направленных на развитие психолого-педагогической компетентности родителей (законных представителей);
- сопровождение семьи, взаимодействие со специалистами по ранней помощи в процессе получения семьей услуг ранней помощи;
- создание необходимого информационного и мотивационного полей для активного включения родителей (законных представителей) в целенаправленный развивающий процесс;
- пропаганда позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения для укрепления института семьи духовно- нравственных традиций семейных отношений.

## **3. Порядок организации деятельности Центра.**

3.1. Общее руководство и контроль за деятельностью Центра возлагается на заведующего ДОУ.

3.2. К полномочиям заведующего относится:

3.2.1. Издание, утверждение и внесение изменений в необходимые нормативные документы.

3.2.2. Определение лица, ответственного за организацию деятельности Центра (руководителя Центра).

3.2.3. Определение графика работы Центра.

3.2.4. Обеспечение контроля соблюдения работниками Центра требований законодательных, нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детства и родителей (законных представителей), а также порядка оказания Услуг.

3.2.5. Проведение работ по созданию необходимых кадровых, материально-технических, программных и информационных условий для организации деятельности Центра.

3.2.5.1. Требования к кадровому обеспечению деятельности Центра:

- оказание Услуг специалистами Центра, принятыми на работу в ДОУ на основании трудового договора;
- соответствие квалификации специалистов Центра квалификационным требованиям;
- своевременное прохождение специалистами Центра курсов повышения квалификации;
- участие специалистов Центра в обучающих мероприятиях (семинарах, вебинарах) по изучению актуального опыта работы Центров.

3.2.5.2. Требования к материально-техническому обеспечению деятельности Центра:

- кабинет должен быть оснащен мебелью и необходимым оборудованием для оказания Услуги, в т.ч. персональным компьютером (ноутбуком) с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», средствами визуализации, копировальной техникой;

- наличие пространства для детей получателей Услуг, оснащенного игрушками и игровым оборудованием.

3.2.5.3. Требования к программному и информационному обеспечению деятельности Центра ДОУ:

- наличие электронных, методических пособий и программного обеспечения для предоставления услуг в очном режиме;

- оснащенность программным обеспечением для организации и функционирования в Центре системы электронного консультирования с применением дистанционных технологий взаимодействия;

- наличие электронных ресурсов для информирования родителей (законных представителей) об оказании Услуг и привлечения получателей Услуг с соблюдением действующих законодательных норм;

- обеспечение возможности анонимной оценки качества предоставленных Услуг, полученных родителем (законным представителем) в форме опроса, анкетирования, Q-кода и т.п.

3.3. К полномочиям руководителя Центра, относится:

3.3.1. Ведение учетной документации:

- журнал предварительной записи на консультацию (Приложение 1);

- журнал учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителям) (Приложение 2);

- журнал учета выдачи сертификатов родителям (законным представителям) при проведении просветительских мероприятий (Приложение 3).

3.3.2. Распределение запросов в соответствии с содержанием для подготовки консультаций специалистами и определение сроков их исполнения.

3.3.3. Определение форм работы по предоставлению Услуг.

3.3.4. Оценка качества деятельности специалистов Центра.

3.3.5. Размещение информации об оказании Услуг (актуальных нормативных документов, содержания, формате и порядке их оказания, информации о безвозмездности, о специалистах, контактах и проводимых мероприятиях) на официальном сайте Организации и социальных сетях.

3.3.6. Изготовление и распространение информационных материалов различной тематики.

#### **4. Организационные условия оказания Услуг родителям (законным представителям) детей в Центре.**

4.1. Оказание Услуги осуществляется Центром без взимания платы с родителей (законных представителей).

4.2. Услуга представляет собой разовую помощь родителю (законному представителю) в формате диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка, а также проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества.

Родитель (законный представитель) вправе обращаться за получением Услуги повторно неограниченное количество раз при наличии потребности.

4.3. В ДОУ осуществляется присмотр за ребенком на время оказания Услуги его родителю (законному представителю). Вопрос присутствия ребенка при оказании Услуги решается заранее с родителем (законным представителем) ребенка (Приложение 1).

4.4. Услуга может быть оказана в форме очного, выездного, дистанционного консультирования и консультирования в форме письменного ответа на запрос родителя (законного представителя).

4.5. Выбор формы, формата, содержания и продолжительности оказания Услуги определяется специалистом Центра по согласованию с родителем (законным представителем).

4.6. Центр ДООУ может оказывать все виды Услуг (методическую, психолого-педагогическую, диагностическую и консультативную) или может быть спрофилирован на выполнение определенной Услуги.

## **5. Порядок оказания Услуг родителям (законным представителям) детей в Центре.**

5.1. Правила организации деятельности Центра по порядку оказания Услуг устанавливаются нормативными документами ДООУ.

5.2. Порядок оказания Услуги следующий:

5.2.1. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Центр различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) со сбором сведений для заполнения журнала предварительной записи на консультацию. Тема запроса может быть обозначена либо в ходе предварительной записи, либо непосредственно в момент оказания Услуги.

При обращении в Центр родители (законные представители) вправе сформулировать вопрос самостоятельно; при подаче заявки удаленно – воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов (согласно Приложению 2).

5.2.2. Для получения Услуги родители (законные представители) вправе не предоставлять персональные данные. В таком случае в журнале учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителям) указываются только те данные, которые были сообщены с занесением в соответствующие поля журнала отметки «анонимно». Персональные данные собираются, кодируются и выносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Центра под определенным кодом. При этом Центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

При оказании Услуги в ДООУ обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

В ходе оказания Услуги специалист Центра не выполняет действия за родителя (законного представителя): не заполняет формы документов, не ведет переговоров с третьими лицами от его имени, не представляет интересы получателя Услуги в органах, и организациях и т.п.

5.2.3. Услуга может оказываться одновременно несколькими специалистами Центра при согласии родителя (законного представителя) или по его инициативе.

5.2.4. Возможность предоставления Услуги родителю (законному представителю) может быть обеспечена непосредственно в момент обращения в Центр. При получении запроса, на проработку которого требуется дополнительное время, возможно увеличение срока ожидания консультации на срок не более 10 дней с момента получения запроса.

5.2.5. Услугу в Центре могут получить оба родителя (законных представителя) ребенка одновременно.

5.2.6. Оказание Услуги предполагает устное информирование родителя (законного представителя) ли обоих родителей (законных представителей) по интересующим вопросам в режиме взаимодействия, т.е. он (они) вправе уточнить вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов и т.п.

5.2.7. Факт оказания Услуги фиксируется специалистом Центра в консультационном листе (Приложение 4) и руководителем Центра в журнале учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителям). В случае дистанционного консультирования для

подтверждения факта консультирования специалистом Центра используется детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений и т.п.

5.2.8. Осуществление специалистом Центра распечатки для родителя (законного представителя) необходимой информации на бумажном носителе, направления рекомендаций, документов на адрес его электронной почты, записи информации на предоставленные им электронные носители в ходе оказания Услуги.

5.2.9. Оценка качества оказания Услуги производится либо непосредственно после ее оказания, либо отсрочено (по желанию родителя (законного представителя), но не позднее 3 календарных дней с момента оказания Услуги. ДООУ обеспечивает анонимность оценки.

5.2.10. В случае если оказание Услуги по техническим причинам не состоялось, специалист Центра обеспечивает возможность ее повторного оказания по согласованию с родителем (законным представителем).

5.2.11. Не подлежат рассмотрению специалиста Центра запросы:

- содержащие нецензурные ли оскорбительные выражения или угрозы в его адрес и /или в адрес других специалистов Центра;
- противоречащие законодательству Российской Федерации;
- выходящие за рамки содержания Услуги;
- выходящие за рамки деятельности специалиста Центра.

## **6. Порядок и формы контроля за деятельностью Центра.**

6.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Положения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

6.1.1. Внутренний контроль проводится заведующим и подразделяется на:

- оперативный контроль (по рекомендации регионального/муниципального органа, осуществляющего управление в сфере образования, или по запросу родителя (законного представителя));
- тематический контроль по реализации какого-либо направления деятельности (наличие необходимых условий для организации деятельности Центра, наличие информации о Центре, соблюдение порядка оказания Услуг специалистами Центра и т.п.);
- оценку качества деятельности специалистов Центра;
- итоговый контроль по итогам отчетного периода.

6.1.2. Внешний контроль по направлениям деятельности Центра осуществляют региональные и муниципальные органы, осуществляющие управление в сфере образования.



**Журнал учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителям)**

№ п/п	ФИО получателя услуги/анонимно	Дата обращения в Центр	Контактный номер, e-mail	Форма оказания Услуги	Дата оказания Услуги	ФИО, должность специалиста Центра	Статус заявителя (согласно кодификатора)*	Запрос (согласно кодификатора)** с указанием первоначально	Факт оказания Услуги (номер консультационного листа с подписью родителя (законного представителя))

Используемый кодификатор

<b>Статус заявителя *</b>	
ДШ 0-3	родители (законные представители) детей в возрасте до 3 лет, не посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования, но зарегистрированных в государственной информационной системе на предоставление места
ДШ 0-8	родители (законные представители) детей в возрасте от 3 лет и старше, не посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования, но зарегистрированных в государственной информационной системе на предоставление места
ДШ-3	родители (законные представители) детей в возрасте до 3 лет, посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования
ДШ-8	родители (законные представители) детей в возрасте от 3 лет и старше, посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования
ДС-3	родители (законные представители), чьи дети в возрасте до 3 лет получают дошкольное образование в форме семейного образования
ДС-8	родители (законные представители) чьи дети в возрасте от 3 лет и старше получают дошкольное образование в форме семейного образования
ИР-3	родители (законные представители) детей – инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья в возрасте до 3 лет
ИР-7	родители (законные представители) детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 3 лет и старше
Иной	указать другие категории родителей (законных представителей) несовершеннолетних детей

<b>Тема запроса**</b>	
1	возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка
2	вопросы развития, обучения и воспитания детей
3	вопросы межличностной коммуникации и социализации
4	развитие, обучение и воспитание детей с ОВЗ и инвалидностью

5	вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением ребенка
6	вопросы определения способностей ребенка
7	вопросы взаимодействия ребенка с гаджетами
8	вопросы о трудностях взаимоотношений между родителями и детьми
9	вопросы защиты прав участников образовательного процесса
Иной	указать тематику запроса



Консультационный лист № \_\_\_<sup>1</sup>/\_\_\_<sup>2</sup>

Специалист, оказывающий Услугу \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

ФИО, должность

подпись

Дата оказания Услуги \_\_\_\_\_

ФИО обратившегося \_\_\_\_\_

Контактные данные \_\_\_\_\_

Возраст обратившегося \_\_\_\_\_

- до 18 лет
- от 18 до 30 лет
- от 30 до 40 лет
- от 40 и старше

Возраст ребенка \_\_\_\_\_

Посещает ли ребенок дошкольную образовательную организацию (да/нет) \_\_\_\_\_

Статус заявителя (согласно кодификатора)\* \_\_\_\_\_

Тема запроса (согласно кодификатора)\*\* \_\_\_\_\_

Форма получения Услуги \_\_\_\_\_

Отметка о получении Услуги \_\_\_\_\_

ФИО

подпись

Удовлетворенность оказанием Услуги

Полностью  
удовлетворен(а)

Частично  
удовлетворена(а)

Не удовлетворен(а)

Оценю позже





Даю согласие на обработку персональных данных, включающих фамилию, имя, отчество, контактные данные (телефон, адрес электронной почты) с целью проведения консультаций и дальнейшей их систематизации и хранения

Дата

ФИО

подпись

<sup>1</sup> порядковый номер консультации специалиста Центра

<sup>2</sup> индивидуальный код специалиста выбирается самостоятельно или устанавливается Организацией и остается неизменным, повторяется в каждой нумерации)