Приложение № 4

УТВЕРЖДЕНО

распоряжением
Комитета по образованию

от 30.08.2019 года № 781

Положение
об отделении Муниципального консультационного центра
по взаимодействию учреждений различных форм и родительской общественности

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение об отделении Муниципального консультационного центра по взаимодействию учреждений различных форм и родительской общественности (далее - Положение) определяет порядок предоставления методической, психолого-педагогической и консультационной помощи без взимания платы в отделениях Муниципального консультационного центра по взаимодействию учреждений и родительской общественности (далее - отделение МКЦ).

1.2. Отделение МКЦ создается на базе учреждений, реализующих программу дошкольного образования, подведомственных Комитету по образованию администрации муниципального образования «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области, без функций структурного подразделения.

Признание учреждения отделением МКЦ не влечет за собой изменения типа или вида учреждения, его организационно-правовой формы и подчиненности, определяемых Уставом учреждения.

1.3.Сокращения, используемые в настоящем Положении:

- Комитет по образованию – Комитет по образованию администрации муниципального образования «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области.
- Учреждения – муниципальные учреждения, подведомственные Комитету по образованию.
- МУ «ВРМЦ» - Муниципальное учреждение «Всеволожский районный методический центр».
- МСО - муниципальная система образования муниципального образования «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области.

1.4. Отделение МКЦ оказывает услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) обучающихся и родителям (законным представителям) детей, находящихся на обучении в форме семейного образования.

1.5. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

- Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – Услуга) – услуга, оказываемая получателям (родителям (законным представителям) детей, по вопросам организации развития и образования (обучения и воспитания) ребенка. Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не более 45 минут. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.
- Получатель услуги – родитель (законный представитель) ребенка, гражданин, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.
- Консультация - устная или письменная (дистанционная) консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги консультации в пределах вопросов образования детей в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя услуги.
- Консультант - работник Учреждения, обладающий необходимыми знаниями, навыками, компетенциями, имеющий педагогическое образование и стаж педагогической работы не менее трех лет, умеющий взаимодействовать с получателями услуги».

1.6. В своей деятельности отделение МКЦ руководствуется:

- Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 года N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее - ФЗ № 273-ФЗ);
- Федеральным законом от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей»;
- другими нормативными правовыми актами Российской Федерации в сфере образования;
- нормативными правовыми актами Ленинградской области в сфере образования;
- Уставом Учреждения;
- Положением о Муниципальном консультационном центре по взаимодействию учреждений различных форм и родительской

общественности, утвержденным распоряжением Комитета по образованию;
- настоящим Положением.

1.7. Целью деятельности отделения МКЦ является реализация мероприятий:
- по предоставлению Услуг родителям (законным представителям) обучающихся;
- по предоставлению Услуг родителям (законным представителям) детей, находящихся на обучении в форме семейного образования;
- по созданию условий для практического взаимодействия с Получателями услуги;
- по созданию условий, направленных на повышение компетентности Получателей услуги в области воспитания обучающихся (детей).

2. Задачи отделений МКЦ:
- разработка нормативной документации, регулирующей деятельность отделения МКЦ;
- определение порядка организации, комплектования и состава участников деятельности отделений МКЦ;
- создание материально-технических, информационно-методических, кадровых условий для практического взаимодействия с родительской общественностью;
- организация деятельности консультационного пункта на базе Учреждения;
- проведение консультирование родителей;
- участие в формировании банка информации о состоянии деятельности отделения МКЦ;
- участие в формировании банка информации о состоянии деятельности отделений МКЦ.

3. Оказание консультативной помощи Получателям услуги.

3.1. Методическая, психолого-педагогическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) осуществляется:

3.1.1. Через следующие направления деятельности:
- информирование, направленное на предотвращение возникающих семейных проблем и формирование педагогической культуры родителей (законных представителей) с целью объединения требований к ребенку в воспитании со стороны всех членов семьи, формирование положительных взаимоотношений в семье;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- разработка и распространение методических и информационно-методических материалов для проведения консультаций с родителями (законными представителями) по обучению, воспитанию и развитию детей раннего и дошкольного возраста;

- проведение анкетирования с родителями (законными представителями) детей, не посещающих дошкольные образовательные учреждения (выявление потребности);
- консультирование, в том числе в дистанционном формате;
- информирование родителей о физиологических и психологических особенностях развития детей, основных направлениях воспитательных воздействий, преодолений кризисных ситуаций.

3.1.2. через следующие виды Консультаций:

- тренинги;
- беседы;
- теоретические и практические семинары;
- лектории.

3.1.3. через следующие организационные формы Консультаций:

- индивидуальные;
- подгрупповые;
- групповые.

3.2. В случае, если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей), консультант 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.

3.3. Услуги для родителей (законных представителей) оказываются согласно графику, утвержденному руководителем отделения МКЦ, в специально организованном консультационном пункте (далее – Консультационный пункт).

4. Организация работы Консультационного пункта.

4.1. Учреждение обеспечивает размещение документов, связанных с работой Консультационного пункта, контактных данных, условий оказания Услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания Услуг и другую необходимую информацию на официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

Документы, определяющие круг получателей услуги, категории получателей услуги и права отдельных категорий в рамках получения услуги должны публично размещаться на официальном сайте Учреждения.

4.2. Информацию о ключевых органах и организациях размещается публично на стенде и в сети Интернет на официальном сайте Учреждения (информацию о контактных данных органов управления образованием, прокуратуры, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, бесплатных юридических консультаций при их наличии и т.п.).

4.3. Помещение Консультационного пункта.

4.3.1. Прием получателей Услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях - местах предоставления Услуги.

4.3.2. Помещение, где располагается Консультационный пункт, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о режиме работы Консультационного пункта.

4.3.3. Помещение для предоставления Услуги обеспечивается необходимым для предоставления Услуги оборудованием и соответствовать требованиям:

- оснащено необходимой мебелью для специалиста и получателя услуги;
- обеспечено рабочее место специалиста. Оборудование помещения для оказания услуги должно позволять консультанту возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте;
- обеспечиваться возможность демонстрации информации на экране получателю услуги;
- должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации.

4.3.4. В Консультационном пункте создаются условия, обеспечивающие доступность образовательной среды для получателей Услуги с ОВЗ.

4.3.5. Выделяется зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди и зона ожидания для детей получателей услуги, которая будет находиться в помещении для оказания услуги.

4.4. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с Порядком оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей (далее - Порядок оказания услуги), утверждаемым руководителем Учреждения. Порядок оказания услуги устанавливает максимальное время ожидания в «очереди» на получение услуги, определяет категории получателей услуги и источники финансирования оказания услуги для данных категорий (в соответствии с настоящим Положением), а также регламентирует иные необходимые вопросы.

4.5. Услуга может предоставляться по взаимно согласованной предварительной записи. Записаться на консультацию возможно лично, по телефону, посредством направления обращения на адрес электронной почты Учреждения с пометкой «Консультация».

Предварительная запись регистрируется в журнале записи на консультацию Услуги предоставляются по формам: очно или дистанционно.

4.6. Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации допускается. Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении для оказания Услуги будет осуществляться получателем Услуги самостоятельно.

4.7. Дистанционное предоставление консультации.

На официальных сайте Учреждения, размещенном в сети Интернет, предоставляется возможность дистанционного консультирования родителей (законных представителей) в формате «Заочного родительского университета». Данная модель может реализовываться в виде:

- Электронного общения. Воспользоваться данной формой консультирования заявители могут через электронную почту Учреждения, составив обращение специалистам с пометкой «Консультация». Результатом рассмотрения обращения может быть, как письменный ответ на указанный адрес электронной почты, так и консультирование посредством телефонной связи.
- Организации «горячей линии» обращений «Мы вместе!». Ее создание сможет обеспечить оперативное реагирование на запрос заявителя по оказанию психолого-педагогической помощи. «Горячая линия» работает в соответствии с утвержденным графиком.
- В целях правового просвещения получателей услуг организуются консультационные Дни правовой помощи (не менее 2-х раз в год).

4.8. Руководитель Консультационного пункта назначается приказом руководителя Учреждения.

4.8.1. Обязанности руководителя Консультационной пункта:

- разрабатывает нормативную документацию для оказания Услуг (порядок оказания услуг, регламент деятельности специалистов, графики работы, положения и др.);
- выстраивает систему взаимодействия специалистов Консультационного пункта с Получателями услуги;
- проводит мониторинг готовности Консультационного пункта к оказанию Услуг,
- проводит мониторинг оказания Услуг;
- создает условия для дистанционных форм оказания Услуг;
- готовит помещение для реализации Услуг (мероприятий по реализации Услуг);
- выстраивает систему взаимодействия с организациями-партнерами на территории муниципального образования (дошкольные образовательные учреждения, общеобразовательные учреждения, учреждения системы социального обслуживания населения), инициирует заключение договоров о сотрудничестве с организациями – партнерами;
- составляет график работы специалистов для работы в Консультационном пункте, согласовывает его с руководителем Учреждения;
- обеспечивает деятельность специалистов Консультационного пункта в соответствии с графиком работы;
- соблюдает Порядок оказания услуг;
- изучает запросы получателей Услуг;
- осуществляет учет работы специалистов Консультационного пункта;
- обеспечивает создание отдельной страницы (раздела) на официальном сайте Учреждения, посвященной деятельности Консультационного пункта,

своевременное и полное размещение следующей информации о работе консультационного пункта:

- Приказ об организации работы консультационного пункта;
- Положение о консультационном пункте;
- Порядок оказания услуг;
- График работы консультационного пункта;
- Контактные данные (адрес, номера телефонов, адрес электронной почты).

- назначает ответственных педагогов за подготовку материалов консультирования;
- создает условия для дистанционных форм оказания услуг;
- организует информирование населения об оказываемой услуге (информационные объявления, буклеты, стенды и т.д.), в том числе через сеть Интернет;
- готовит и направляет необходимую информацию, документы, отчеты о деятельности Консультационного пункта в Муниципальный консультационный центр.

4.8.2. Руководитель Консультационного центра имеет право:

- участвовать в обсуждении проектов документов по организации работы Консультационного центра, в совещаниях по их подготовке и выполнению;
- запрашивать и получать от специалистов Консультационного центра необходимую информацию, документы, отчеты;
- знакомиться с проектами решений руководства, касающимися выполняемой им функции, с документами, определяющими его права и обязанности;
- вносить на рассмотрение руководителя Учреждения предложения по организации труда в рамках деятельности Консультационного центра;
- повышать свою квалификацию.

4.9. Специалисты Консультационного центра назначаются на работу по предоставлению услуги на основании приказа Учреждения.

4.9.1. Специалисты (далее - Консультанты), оказывающие Услуги в Консультационном пункте, должны иметь соответствующее педагогическое образование, стаж педагогической работы не менее трех лет, обладать соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, уметь взаимодействовать с получателями Услуги.

4.9.2. Основное содержание деятельности Консультантов определяется в соответствии с пунктом 3 настоящего Положения.

4.9.3. Обязанности Консультанта:

- информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов;
- в ходе консультации оказывать информационную помощь получателю услуги, но не выполнять за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать

помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.).

- при необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию;
- готовить письменный ответ на обращение получателя услуги если услуга предоставляется в дистанционной форме. при этом объем ответа не должен превышать 5 листов формата А4 в формате Word;
- в ходе дистанционной консультации консультант оказывает помощь в части использования получателем услуги возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл – техническая помощь);
- осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А4, если большие объемы не установлены руководителем Консультационного пункта.

4.9.4. Консультант имеет право:

- участвовать в обсуждении проектов документов по организации работы Консультационного пункта, в совещаниях по их подготовке и выполнению;
- знакомиться с проектами решений руководства, касающимися выполняемой им функции, с документами, определяющими его права и обязанности;
- вносить на рассмотрение своего непосредственного руководителя предложения по организации труда в рамках деятельности Консультационного пункта;
- повышать свою квалификацию.

4.10.Права Получателей услуги.

4.10.1. Получатели услуги вправе выбрать:

- необходимый вид услуги: очно в помещении Консультационного пункта (очная консультация), оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация);
- через следующие виды Консультаций: тренинги, беседы, теоретические и практические семинары, лектории;
- через следующие организационные формы Консультаций: индивидуальные, подгрупповые, групповые.

4.10.2. 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 и таким образом, который не затрудняет оказание услуги. Консультационный пункт не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для

осуществления такой записи (например, предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

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

Представитель Учреждения в ходе предварительной записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должна требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная), однако делать его обязательным этапом записи для получения услуги не рекомендуется в связи с тем, что получатель консультации не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему как требующую психолого-педагогической, методической или консультационной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

4.10.4. Получатели услуг получают услуги по собственному запросу, организации не вправе навязывать получение услуги. Граждане обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.

4.10.5. Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги в рамках работы Консультационного пункта. Не допускается взимание платы за услуги, финансируемые из средств областного или местного бюджета.

Количество услуг, оказываемых за счет собственных доходов Учреждения определяется в порядке, установленном уставом Учреждения.

4.10.6. После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги.

5. Кадровое обеспечение оказания услуг

5.1. Услуги оказываются работниками Учреждения, принятыми на работу на основании трудового договора, либо привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора (далее - консультанты).

Основание привлечения гражданина к оказанию услуг в рамках работы Консультационного центра не должно служить основанием повышения либо понижения квалификационных требований к специалисту.

5.2. Консультанты должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами Учреждения.

Квалификационные требования должны обеспечивать квалифицированное оказание помощи получателям услуг и не могут быть ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к педагогу.

При этом целесообразно учитывать, что оказание услуг – это особый вид деятельности, который не совпадает с деятельностью по занимаемым должностям работников Учреждения.

Поэтому квалификационные требования к консультантам – работникам Учреждения, условия работы по оказанию услуг и оплата фиксируются по занимаемым должностям работников Учреждения дополнениями к должностным инструкциям по штатной занимаемой должности или иными локальными нормативными актами (например, дополнительным соглашением к трудовому договору на выплату распределенного стимулирующего фонда), а для лиц, принимаемых на основе гражданско-правового договора - в данном договоре, как условие заключения договора.

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

Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах работников Учреждения.

Осуществление записи хода консультации по инициативе консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

5.4. Консультанты должны иметь право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу консультанта.

6. Оценка предоставления услуги.

6.1. Задачей работы отделения МКЦ является оказание услуг, которые будут оценены получателями услуг как услуги с высоким уровнем качества.

6.2. Рекомендуется формат организации оказания услуг, позволяющий получателям услуг оставлять свои отзывы об оказанных услугах и осуществлять оценку качества оказания услуг.

Рекомендуется по итогам оказания каждой услуги предлагать получателю услуги оценить качество полученной услуги (возможно, ответив на серию вопросов, характеризующих качество предоставленной услуги – простота записи для получения услуги, «длина очереди», соблюдение сроков записи для получения услуги, качество работы специалиста, качество работы лиц, обеспечивающих техническое сопровождение получения услуги, и т.п.).

7. Делопроизводство отделения МКЦ.

7.1. Ведение документации отделения МКЦ выделяется в отдельное делопроизводство.

Образцы примерных документов приведены в приложениях 1-5 к настоящему Положению.

Учреждение вправе разработать свою документацию.

8. Прекращение деятельности МКЦ или отделений МКЦ осуществляется на основании распоряжения Комитета по образованию.

Решение о прекращении деятельности МКЦ доводится Комитетом по образованию до сведения МУ «ВРМЦ» и Учреждений.

9. Срок действия Положения.

9.1. Положение вступает в силу с момента подписания распоряжения Комитета по образованию об утверждении данного Положения.

9.2. В Положение могут вноситься изменения и дополнения, которые подлежат утверждению распоряжением Комитета по образованию.

9.3. Положение утверждается на неопределенный срок.

Приложение № 1 к Положению об отделении Муниципального консультационного центра по взаимодействию учреждений различных форм и родительской общественности

«Дорожная карта» по открытию Консультационного центра

№	Действия	Сроки	Ответственный
1.	Подготовка необходимых нормативных локальных актов (в том числе оплата консультантов и руководителя Консультационного пункта, формат регистрации проведения консультаций, запись на консультации и т.д.)	Не позднее сентября 2019	
2.	Подготовлена площадка для реализации услуг (мероприятий по реализации услуг)	Не позднее сентября 2019	
3.	Созданы условия для дистанционных форм оказания услуг	Не позднее октября 2019	
4.	Создание популяризационных медиаматериалов, в том числе видеоролика с отзывами родителей (законных представителей)	Не позднее ноября 2019	
5.	Обучение специалистов	Не позднее февраля 2020	
6.	Начало приема родителей (законных представителей) детей	Не позднее сентября 2019	
7.	Оценка качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, от общего числа обратившихся за получением услуги	Постоянно, в течение 2019-2020 учебного года	