

УТВЕРЖДЕНО
Приказом МБДОУ д/с № 14

от 14.02.2024 № 48

ПОРЯДОК
работы консультационного центра МБДОУ д/с № 14
для родителей (законных представителей) детей,
а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей,
оставшихся без попечения родителей (далее - Порядок)

I Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет организацию работы по предоставлению психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2. Основной целью работы консультационного центра МБДОУ д/с № 14 (далее — КЦ) является создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, не посещающих образовательное учреждение, в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

3. КЦ не является самостоятельной организацией и представляет собой объединение специалистов образовательного учреждения, организуемое для комплексной поддержки семей. Общее руководство деятельностью КЦ возлагается на руководителя образовательного учреждения.

4. Деятельность КЦ осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ;

Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ;

Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. N 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018 - 2027 гг.»;

Постановление Главного государственного санитарного врача Россий-

ской Федерации от 28 января 2021 г. N 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»;

Распоряжение Минпросвещения России от 28 декабря 2020 г. N P-193 «Об утверждении методических рекомендаций по системе функционирования психологических служб в общеобразовательных организациях»;

Концепция развития сети психологических служб в образовательных организациях высшего образования в Российской Федерации, утвержденная Минобрнауки России 29 августа 2022 г. N ВФ/1-Кн.

Нормативные правовые акты регионального и муниципального уровня.

Локальные акты образовательного учреждения.

5. Информация о предоставлении методической, психолого-педагогической и консультативной помощи размещается на официальных сайтах образовательного учреждения.

II. Документация КЦ.

6. Образовательное учреждение утверждает локальным актом порядок предоставления психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее — Помощь).

При необходимости образовательное учреждение утверждает локальными и распорядительными актами следующие документы:

- состав и график работы консультантов КЦ;
- правила, последовательность и сроки оказания Помощи;
- формы оценки качества проведенной работы и отчетности;
- план работы КЦ на текущий год.

7. В КЦ ведется журнал учета оказания психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в соответствии с формой, представленной в приложении № 1 к настоящему порядку (далее — Журнал).

8. В КЦ ведется документация согласно утвержденным локальным и распорядительным актам образовательного учреждения, которыми определяются в том числе порядок и сроки хранения соответствующих документов.

9. График работы КЦ определяется образовательным учреждением самостоятельно. Предусмотрена возможность круглосуточного приема запросов на проведение консультаций посредством функционирования на сайте образовательного учреждения вкладки/раздела приема

заявок/обращений на получение консультационной помощи, приема писем на адрес электронной почты КЦ, приема сообщений посредством мессенджеров и др.

III Формы и форматы оказания помощи

10. Формы и форматы оказания Помощи могут быть различны, вместе с тем они обеспечивают следующее:

- безвозмездность и доступность Помощи независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателя Помощи;

- наличие возможности организации присмотра за ребенком на время получения Помощи в очной форме (при необходимости);

- удовлетворение запроса получателя Помощи на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

11. Помощь представляет собой разовую работу в формате диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Помощи; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

11.1. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Помощи информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации в иных организациях.

11.2. Содержательное консультирование предполагает оказание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи специалистами КЦ.

11.3. Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Помощи психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

11.4. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций, тематических видеолекций, подкастов, учебных кейсов с формой обратной связи) предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

12. Помощь может быть оказана в следующих формах:

- очно (очная консультация) - в помещении КЦ, 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 КЦ (выездная очная консультация в случае ограничения здоровья, осложняющих мобильность и транспортабельность граждан, обратившихся за помощью);

- дистанционно (дистанционная консультация) - с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Помощи (по видеоконференцсвязи, по телефону и пр.);

- в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, посредством мессенджеров, по итогам опроса/анкетирования/тестирования).

13. Конкретное содержание Помощи (оказание диспетчерской, психолого-педагогической, методической помощи), форма ее оказания (очное консультирование, дистанционное консультирование (с использованием информационно-телекоммуникационных сетей), консультирование в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей)), а также продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Помощи, исходя из потребностей ее получателя.

14. КЦ не оказывают помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка - его присутствие в ходе оказания Помощи его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время консультирования.

В случае если запрос подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

IV. Права и обязанности участников деятельности консультационного центра.

15. При обращении за получением Помощи родители (законные представители) детей, а также граждане желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

16. Для получения Помощи предусматривается возможность предварительной записи в КЦ различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

17. Для получения Помощи родители (законные представители) детей и граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Помощи (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»).

Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в

утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы КЦ под определенным кодом. При этом КЦ организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

18. Получатель Помощи обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в КЦ или непосредственно в момент оказания Помощи. КЦ обеспечивает возможность предоставления Помощи в течение 7 рабочих дней со дня предварительной записи в КЦ. Допускается оказание Помощи ее получателю непосредственно в момент обращения в КЦ.

19. При получении запроса на оказание Помощи в любой форме от получателя Помощи, КЦ имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Помощи.

20. Получатель Помощи вправе обратиться за оказанием Помощи вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная работа.

В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Помощь засчитывается в количестве одной.

21. При оказании Помощи 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.

22. В ходе оказания Помощи консультант не выполняет за получателя Помощи те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Помощи, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).

23. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Помощи в объеме до пяти листов формата А4, если иные объемы не установлены Порядком предоставления Помощи, принятым образовательной организацией.

24. По запросу получателя Помощи консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Помощи может получить необходимую информацию.

25. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Помощи, консультантом не осуществляется, если иное не установлено Порядком предоставления Помощи, принятым образовательным учреждением.

26. Осуществление аудио/видеозаписи в ходе оказания Помощи по инициативе КЦ либо консультанта запрещается по любым мотивам, за

исключением случаев, когда получатель Помощи дал на это свое письменное согласие.

27. Получатель Помощи имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания Помощи при предварительном информировании КЦ/консультанта.

28. В случае, если оказание Помощи не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, КЦ обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Помощь не учитывается повторно.

29. Факт оказания Помощи фиксируется в Журнале.

30. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) КЦ в рамках работы, 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 образовательного учреждения.

31. КЦ предоставляет возможность оценки качества оказания Помощи, которая может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Помощи.

32. Не подлежат рассмотрению:

- запросы, в содержании которых используются нецензурные или оскорбительные выражения или угрозы в адрес специалистов консультационного центра;

- запросы, не содержащие адреса обратной связи (домашний адрес, e-mail или номер телефона в зависимости от выбранной формы предоставления помощи).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Журнал
учета услуг психолого-педагогической,
методической и консультационной помощи родителям (законным
представителям) детей, а также гражданам, желающим принять
на воспитание в свои семьи детей, оставшихся
без попечения родителей.

N	ФИО получателя услуги/анонимно	Дата консультации	Контактный номер	E-mail	Форма консультации (очно/дистанционно/образовательное мероприятие с выдачей сертификата/опрос/анкетирование с обратной связью) <*>	Дата обращения	ФИО специалиста	Статус заявителя (согласно <***>)	Запрос (согласно <***>)	Факт оказания консультации	Реквизиты выданного сертификата (дата, номер (при наличии) в случае проведения обучающего мероприятия, предполагающего выдачу сертификата)
1.	Иванова Ольга Владимировна	17 февраля 2024 г.	7 (905) 111 11 11	demo123@kk.ru	Очная консультация	16 февраля 2023 г.	Сидорова О.В.	ДШ-0-8	3	оказана	-

Пояснения к заполнению журнала (кодировка):

<*> Формы консультаций:	
Очная консультация (в помещении Службы, выездная)	
Дистанционная консультация (из помещения Службы, при выездном мероприятии посредством использования информационных, телекоммуникационных технологий)	
Обучающее мероприятие с выдачей сертификата	
Опрос/анкетирование с обратной связью	
<***> Запрос заявителя:	
1	возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка
2	организация образовательного процесса
3	вопросы межличностной коммуникации и социализации у детей и подростков
4	развитие, обучение и воспитание детей с ОВЗ, с инвалидностью
5	вопросы принятия на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей
6	вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей
7	вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка
8	вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями
9	развития, обучения и воспитания детей и подростков
10	вопросы о трудностях во взаимоотношениях между родителями и детьми
11	вопросы профессионального самоопределения школьников
12	вопросы защиты прав участников образовательного процесса
Иной	иной (необходимо указать тематику запроса)
<***> Статус заявителя:	
ДШ-0-3	родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте до 3 лет
ДШ-0-8	родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте 3 - 8 лет
ДШ-3	родителей детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные

	образовательные организации, в возрасте до 3 лет
ДШ-8	родителей детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте 3 - 8 лет
ДС-3	родители, чьи дети находятся на семейном обучении, до 3 лет
ДС-12	родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 7 - 12 лет
ДС-15	родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 12 - 15 лет
ДС-18	родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 15 - 18 лет
С-3	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, до 3 лет
С-7	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 3 - 7 лет
С-12	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 7 - 12 лет
С-15	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 12 - 15 лет
С-18	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 15 - 18 лет
ЖС-3	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, до 3 лет
ЖС-7	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 3 - 7 лет
ЖС-12	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 7 - 12 лет
ЖС-15	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 12 - 15 лет
ЖС-18	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 15 - 18 лет
ИР-3	родители детей с ОВЗ и инвалидностью до 3 лет
ИР-7	родители детей с ОВЗ и инвалидностью 3 - 7 лет
ИР-12	родители детей с ОВЗ и инвалидностью 7 - 12 лет
ИР-15	родители детей с ОВЗ и инвалидностью 12 - 15 лет
ИР-18	родители детей с ОВЗ и инвалидностью 15 - 18 лет

ПР-3	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, до 3 лет
ПР-7	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 3 - 7 лет
ПР-12	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 7 - 12 лет
ПР-15	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 12 - 15 лет
ПР-18	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 15 - 18 лет
ПО-3	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, до 3 лет
ПО-7	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 3 - 7 лет
ПО-12	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 7 - 12 лет
ПО-15	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 12 - 15 лет
ПО-18	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 15 - 18 лет
РО-3	родитель-одиночка ребенка до 3 лет
РО-7	родитель-одиночка ребенка в возрасте 3 - 7 лет
РО-12	родитель-одиночка ребенка в возрасте 7 - 12 лет
РО-15	родитель-одиночка ребенка в возрасте 12 - 15 лет
РО-18	родитель-одиночка ребенка в возрасте 15 - 18 лет
РР-3	разведенный родитель ребенка до 3 лет
РР-7	разведенный родитель ребенка в возрасте 3 - 7 лет
РР-12	разведенный родитель ребенка в возрасте 7 - 12 лет

РР-15	разведенный родитель ребенка в возрасте 12 - 15 лет
РР-18	разведенный родитель ребенка в возрасте 15 - 18 лет
РИ-3	родитель-инвалид ребенка до 3 лет
РИ-7	родитель-инвалид ребенка в возрасте 3 - 7 лет
РИ-12	родитель-инвалид ребенка в возрасте 7 - 12 лет
РИ-15	родитель-инвалид ребенка в возрасте 12 - 15 лет
РИ-18	родитель-инвалид ребенка в возрасте 15 - 18 лет
Иной	иной (необходимо указать возраст ребенка и запрос)

