

Приложение 1

УТВЕРЖДЕНО
Приказом МАДОУ МО г. Краснодар
«Детский сад № 218»
от 31.07.2025 г. № 39-Д

**ПОЛОЖЕНИЕ
о консультационном центре «Песочница Вопросов и Ответов» по
оказанию методической, психолого-педагогической, диагностической и
консультативной помощи родителям (законным представителям)
обучающихся**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение регламентирует деятельность консультативного центра «Песочница Вопросов и Ответов» (сокращенно - «Песочница ВиО»), оказывающего методическую, психолого-педагогическую, диагностическую и консультативную помощь родителям (законным представителям) обучающихся (далее – КЦ) на базе МАДОУ МО г. Краснодар «Детский сад № 218» (далее – ДОО).

- 1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с:
- Конституцией Российской Федерации;
 - Конвенцией ООН о правах ребенка;
 - Гражданским кодексом Российской Федерации;
 - Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
 - Федеральным законом от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
 - Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
 - Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Приказом Министерства образования и науки РФ от 17 октября 2013 г. № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;

- Приказом Министерства просвещения России от 25 ноября 2022 г. № 1028 «Об утверждении федеральной образовательной программы дошкольного образования»;
- Приказом Министерства просвещения России от 24 ноября 2022 № 1025 «Об утверждении федеральной адаптированной образовательной программы основного общего образования для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья»;
- Законом Краснодарского края от 16 июля 2013 года М 2770-КЗ «Об образовании в Краснодарском крае».

1.3. Плата за услуги КЦ с родителями (законных представителей) не взимается и осуществляется на безвозмездной основе.

1.4. Основными получателями услуг являются:

- родители (законные представители) детей в возрасте от рождения до 8 лет, обеспечивающие получение детьми образования на дошкольном этапе в форме семейного образования;
- родители (законные представители) детей в возрасте от рождения до 8 лет, не получающие услуги образования в образовательной организации;
- родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии и социализации;
- родители (законные представители) детей с ограниченными возможностями здоровья.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КЦ

2.1. Целью создания КЦ является обеспечение доступности и качества образования через развитие вариативных форм дошкольного образования и повышение компетентности родителей в вопросах воспитания, развития детей раннего и дошкольного возраста посредством совершенствования методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей в возрасте от рождения до 8 лет.

2.2. Основными задачами КЦ является создания условий для:

- повышения педагогической компетентности родителей (законных представителей) детей 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 обучения ребенка вопросов;

- пропаганды позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

3.1. Услуги методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) обучающихся (далее – услуги) – это предоставление методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) обучающихся, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

3.2. Получатель услуги – это родитель (законный представитель) ребенка, имеющий потребность в получении методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи.

3.3. Специалист КЦ (далее – специалист) – лицо, привлеченное КЦ для оказания услуг получателю, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

4. СОДЕРЖАНИЕ И ОСНОВНЫЕ ФОРМЫ РАБОТЫ КЦ

4.1. Услуги методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи оказываются родителям (законным представителям) детей в возрасте от рождения до 8 лет.

4.2. КЦ не оказывает помощь детям. В случае если запрос получателя услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, то специалист центра разъясняет в этом случае порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

4.3. КЦ с целью выявления индивидуальных запросов получателей услуг, имеет право на проведение индивидуальных или групповых форм взаимодействия с родителями (законными представителями) детей в виде: семинаров, круглых столов, онлайн-опросов, тестов и т.д.

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

- безвозмездность и доступность услуги;

- наличие возможности организации присмотра за ребенком на время получения услуги в очной форме;
- удовлетворение запроса получателя услуги на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

Услуга представляет собой разовую помощь в формате диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя услуги, проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

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

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи КЦ.

Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников/анкет/тестов, по итогам которых ему предоставляется обратная связь.

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., при которой возможна выдача участникам сертификата.

4.5. Услуга может быть оказана в следующих формах:

- очно (очная консультация) – в помещении КЦ, а также выездная консультация в иную дошкольную образовательную организацию в рамках сетевого взаимодействия при наличии запросов от родителей (законных представителей) обучающихся для проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания;
- дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем услуги (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).

4.6. Для получения услуги предусматривается возможность предварительной записи в КЦ различными способами (*телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично*) с возможностью указания сведений для заполнения журнала.

4.6.1. Получатель услуг обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в КЦ или непосредственно в момент оказания специалистом услуги. Запись обращения и факт оказания услуги фиксируется в журнале учёта услуг, оказанные специалистами (*Приложение № 1*).

4.7. Вопросы образования детей могут включать в себя 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. В случае если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя услуг 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.

4.8. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет 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 консультации необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, если услуга предоставляется в очной форме.

4.9. Специалисты КЦ и получатели услуг не имеет права осуществлять аудио либо видеозапись на электронные носители.

4.10. Получатель услуги вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникнет такая потребность. Рассмотрение каждого такого нового обращения учитывается как отдельная услуга. Тем самым реализуется право получателя на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.

Допускается оказание услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в КЦ.

4.11. В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей по одному вопросу услуга засчитывается в количестве одной.

4.12. У получателя услуги есть возможность выбора времени консультации (*утро или вечер*) в рабочий день, **консультации в нерабочий день не оказываются**.

4.13. У получателя услуги есть право выбора консультанта, он имеет возможность обратиться за консультацией не просто в КЦ, а к конкретному специалисту, которому он доверяет или желает получить помощь. Для чего, в публичном доступе размещается информация о специалистах КЦ на стенах в помещениях МАДОУ МО г. Краснодар «Детский сад № 218», а также на сайте организации для осуществления информированного выбора получателями услуги. В случае если получатель услуг, не указал конкретного специалиста, то администратор КЦ имеет право самостоятельно определить консультанта, наиболее компетентного в оказании услуги.

4.14. После оказания услуги получателю услуги будет предоставлена возможность оценить качество полученной услуги по ссылке <https://forms.yandex.ru/u/688e2820d046881be83c9278>.

4.15. В случае если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны КЦ, последний обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, специалист ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации, при этом услуга не учитывается повторно.

4.16. Информирование потенциальных получателей услуг о возможности получения помощи, указанной в п. 1.1 Положения осуществляется посредством размещения сведений на информационном

стенде для родителей в ДОО, в сети Интернет, социальных сетях и мессенджерах.

5. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КЦ

5.1. Заведующий ДОО издает приказ об организации КЦ, разрабатывает и утверждает необходимые локальные акты (положение, график работы, дорожную карту и др.).

5.2. Приказом заведующего определяется состав специалистов, входящих в состав КЦ для оказания методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) обучающихся.

5.3. Старший воспитатель:

- ведет журнал учета оказанных услуг в КЦ в бумажной либо электронной форме;
- распределяет запросы в соответствии с содержанием для подготовки консультаций специалистами и определяет сроки их исполнения;
- совместно с другими специалистами определяет формы работы по предоставлению услуги родителям (законным представителям) обучающихся;
- осуществляет курирование работы по разработке самостоятельного интернет-ресурса КЦ;
- осуществляет размещение на официальном сайте ДОО информацию о КЦ, режиме его работы, перечне специалистов и других дополнительных сведений при необходимости.

5.4. Организация помощи родителям (законным представителям) в КЦ строится на основе интеграции деятельности специалистов, привлеченных к работе, исходя из кадрового состава дошкольной образовательной организации.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

6.1. Специалисты КЦ имеют право:

- вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию оказания услуг;
- получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы; участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях организации при обсуждении вопросов, относящихся к предмету деятельности, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями;

- пользоваться правами, установленными трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами;

- пользоваться услугами связи, в том числе, информационно-коммуникационной сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей в соответствии с трудовым договором.

6.2. Специалисты КЦ обязаны:

- своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативно-правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами выполнять возложенные задачи;

- соблюдать конфиденциальность и сохранность персональных данных в рамках профессиональной деятельности;

- использовать информацию о получателях услуг в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленными законодательством Российской Федерации;

- своевременно рассматривать обращения граждан по оказанию консультационных услуг (в течение **10 календарных дней** со дня предварительной записи в КЦ);

- предоставлять достоверную информацию, отчётные и статистические данные ответственным лицам;

- нести ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей.

6.3. Родители (законные представители) имеют право на:

- получение квалифицированной консультативной помощи по вопросам воспитания, психофизического развития детей, индивидуальных возможностей детей, на высказывание собственного мнения и обмен опытом воспитания детей со специалистом КЦ;

- высказывание пожеланий на тему консультаций,

- оценку качества оказанных услуг.

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПОМОЩИ РОДИТЕЛЯМ

7.1. Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги в рамках деятельности КЦ.

7.2. Основанием получения услуги является обращение получателя в КЦ по средствам личного приема, по телефону или, переписки по электронной почте или в мессенджерах (в случае дистанционного обращения), в процессе которой устанавливается проблема, которая фиксируется в журнале учёта услуг (*Приложение 1*).

7.2.1. Письменное обращение может осуществляться заявителем лично, направлено почтовым отправлением или передано в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи, где в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество, номера телефона заявителя и электронный адрес.

7.2.2. Устное обращение подразумевает посещение КЦ или использование телефонной связи для получения методической, психолого-педагогической, диагностической или консультативной помощи.

7.2.3. Электронная заявка подразумевает подачу запроса в соответствии с электронной формой, размещенной на сайте КЦ – <https://forms.yandex.ru/u/689d89d5068ff00380ba16ab>

7.3. Заявитель в устной форме по телефонной (мобильной) связи при личном обращении, через сайт, по электронной почте или другими возможными способами связи проходит обязательную регистрацию. Все обращения (запросы, заявления) заявителей записываются и регистрируются в журнале учета предоставляемых услуг (*Приложение 1*).

7.4. Сотрудником, ответственным за выполнение процедуры регистрации заявлений в различной форме (по телефону, лично в устной или письменной форме) регистрируется в журнал учёта услуг с отметкой руководителя об ответственных за исполнение запросов и сроках их исполнения (*Приложение 1*). Результатом процедуры является регистрация обращения и направление его на исполнение специалисту, ответственному за предоставление услуги.

7.5. Непосредственное осуществление консультирования в различных формах, определенных руководителем КЦ или родителями (законными представителями) в запросе, которое фиксируется в журнале консультации специалиста с указанием данных рекомендаций по заявленному запросу (*Приложение № 2*).

7.6. В случае если ответ на запрос требует длительной подготовки и участия нескольких специалистов, на подготовку отводится время, не более 10 рабочих дней. По истечении данного срока, до родителя в любой форме (письменно, устно или по телефону) доводится информация о дате, времени и месте проведения консультации.

7.7. Не подлежат рассмотрению запросы, поданные в электронном виде, если:

- в их содержании используются нецензурные или оскорбительные выражения или угрозы в адрес специалистов КЦ;
- в них не содержатся адреса обратной связи (номер телефона или адрес электронной почты в зависимости от выбранной формы консультирования).

8.КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ИТРЕБОВАНИЯ К ЗАЩИТЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

8.1. При оказании услуги 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 (Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»).

8.2. Информация, полученная специалистом 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 локальных актах ДОО.

8.3. Для получения услуги получатели услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя услуги»).

8.4. При обработке персональных данных в информационных системах устанавливается уровень защищенности персональных данных в соответствии со статьёй 19 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

8.5. В рамках соблюдения законодательства Российской Федерации в сфере защиты персональных данных получателей услуг, КЦ разработана политика в области обработки персональных данных и конфиденциальности (*Приложение 3*).

9. КОНТРОЛЬ ЗА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

9.1. Старший воспитатель осуществляет:

- внешнее взаимодействие с ведомствами муниципального уровня в сфере образования;
- предоставление справочной и отчетной документации по направлению деятельности;
- анализ результативности деятельности КЦ по итогам работы за год (квартал);
 - информационно-аналитическую и планово-прогностическую работу;
 - планирование и координацию деятельности КЦ;
 - сбор, обработку и систематизацию информации;

- мониторинг качества оценки предоставленных специалистами услуг получателями.

