

**Государственное автономное образовательное учреждение  
дополнительного профессионального образования  
«Институт регионального развития Пензенской области»**

**Методические рекомендации о деятельности консультационных  
центров для родителей в образовательных организациях**

**1. Термины и определения**

Для методических рекомендаций применяемые в них термины и определения имеют следующее значение:

**Консультационный центр** (далее - КЦ) - структурное подразделение образовательной организации, созданное в целях оказания услуг получателям услуг. Может быть не обособленным либо обособленным, включая статус филиала.

**Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи** (далее - услуга) - услуга, оказываемая получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) по вопросам организации раннего развития и образования (обучения и воспитания) ребенка.

Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.

Основной целью оказания услуг родителям является создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.

**Получатель услуги** - родитель (законный представитель), осуществляющий семейное образование ребенка, гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения

родителей, 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.

**Специалист КЦ** (далее - специалист) - лицо, привлеченное КЦ для оказания услуг получателю услуги на основании трудового либо гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в т.ч. дополнительное профессиональное образование.

## **2. Общие положения**

Настоящие методические рекомендации предназначены для обеспечения поддержки формирования в образовательных организациях разных форм (далее ОО) КЦ, обеспечивающих оказание услуги родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) по вопросам организации раннего развития и образования (обучения и воспитания) ребенка.

В своем послании Федеральному Собранию 1 марта 2018 года Президент России В.В. Путин определил в качестве главного приоритета государственной политики «сбережение людей, умножение человеческого капитала как главного богатства России». Среди задач, стоящих перед нашим обществом - воспитание гармонично развитой и социально ответственной личности на основе духовно нравственных ценностей народов Российской Федерации, исторических и национально-культурных традиций. Все эти задачи невозможно решить без участия родителей. При этом актуальной проблемой России по-прежнему остаётся низкая степень ответственности и знаний родителей за воспитание, образование и здоровье детей.

Важнейшая задача государственных и общественных институтов на

среднесрочную перспективу - создание эффективной межведомственной системы родительского просвещения и семейного воспитания в Российской Федерации (указ Президента Российской Федерации №204 от 7 мая 2018 года).

В настоящее время уже оказывается различного рода помощь детям, осваивающим образовательные программы. Родители же (законные представители) детей, обдумывающие форматы устройства своих детей и детей, оставшихся без попечения родителей, лишены психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, несмотря на то, что отдельным категориям таких лиц предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи должно осуществляться на безвозмездной основе (например, родители и законные представители детей, получающих дошкольное образование в форме семейного образования).

Об этом чётко сказано в федеральном законе от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – ФЗ-273), а также в Федеральном государственном образовательном стандарте дошкольного образования, утвержденном приказом Министерства образования и науки России от 17 октября 2013 года №1155 (далее – ФГОС ДО) «... дошкольное образование детьми в возрасте от 2-х месяцев может быть получено как непосредственно в организации, осуществляющей образовательную деятельность, так и в форме семейного образования».

Право выбора формы освоения дошкольного образования ФЗ-273 в соответствии с пунктами 1 и 2 части 3 статьи 44 оставляет за родителями (законными представителями) детей.

Согласно пункту 3 статьи 64 ФЗ-273 «...родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающие получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования, имеют право на получение методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи (далее – помощь в семейном образовании) без взимания платы, в том числе в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных

*организациях, если в них созданы соответствующие консультационные центры...».*

Организация предоставления помощи в семейном образовании предполагает создание КЦ, функционирующих на базе ОО разных форм.

Содержанием работы КЦ является оказание услуг родителям, законным представителям детей и другим категориям получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи. При этом услуги должны стать доступны независимо от места жительства получателя, уровня владения им компьютерной техникой, его технической оснащенности, наличия возможности организовать присмотр за ребенком на время получения услуги.

КЦ не оказывают помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью разъясняют получателям услуги порядок. При этом КЦ могут создавать условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги пребывания ребенка и присмотра за ним.

Учитывая, что создание КЦ может оказаться новым для конкретной ОО явлением, предполагается широкая информационно-разъяснительная деятельность, направленная на доведение до получателей услуг информации об их возможностях обращаться за получением услуг, в различной форме в соответствии с законодательством Российской Федерации. Широкое информирование с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов может увеличить эффективность деятельности КЦ и рекомендуется.

Организация, в составе которой создается КЦ, обеспечивает размещение документов, связанных с его работой, а также контактных данных КЦ, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания услуг (при наличии) и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети Интернет, при его наличии, либо создание такого сайта для размещения указанной информации.

Организация работы КЦ с использованием информационной системы

и обеспечивающей возможности электронной записи для получения услуг, оценки предоставленных – услуг получателями может повысить удобство получателей услуг и сократить для них организационные издержки в связи с необходимостью выполнить ряд процедур для получения услуги.

Учитывая необходимость обеспечить доступность услуги для всех граждан, КЦ обеспечивают возможность дистанционного получения услуги.

С целью обеспечения получателей услуг помощью квалифицированных специалистов КЦ могут как принимать граждан на работу на основании трудового договора, так и заключать гражданско-правовые договоры об оказании услуг со специалистами.

### **3. Нормативно-правовая база**

Условия для 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, создаются с учетом следующих нормативно-правовых актов:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с последующими изменениями);
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ (с последующими изменениями);
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных федеральных законов, санитарно-эпидемиологические правила и нормативы;
- государственные и муниципальные программы, методические

рекомендации государственных и муниципальных органов власти.

Предполагается также, что КЦ в своей деятельности будет учитывать региональные и муниципальные правовые документы (при их наличии).

В ходе создания КЦ организация обеспечивает контроль за знанием специалистами, оказывающими услуги, требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания услуги.

Предполагается, что для обеспечения деятельности КЦ будет также разработан пакету локальных нормативных актов, описывающий порядок обращения за услугой, порядок получения услуги, устанавливающий максимальное время ожидания в «очереди» на получение услуги, определяющий категории получателей услуги и источники финансирования оказания услуги для данных категорий, а также регламентирующий иные необходимые вопросы.

#### **4. Цель и задачи работы консультационного центра**

**Цель:** создание условий, направленных на повышение компетентности родителей в области воспитания детей.

**Задачи:**

– создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте от 2 месяцев до 3-х лет;

– поддержка инициатив родительских сообществ, НКО, направленных на конструктивное вовлечение родителей в образовательный процесс;

– пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;

– повышение квалификации педагогических и социальных работников по вопросам развития родительской компетентности, ответственного родительства.

## **5. Содержание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, целевая аудитория**

Содержание любого вида услуг составляет консультационная помощь получателям услуги. Консультационная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которые представляет квалифицированный работник – специалист КЦ, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в т.ч. дополнительным профессиональным образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы специалиста на вопросы получателя консультации.

Вопросы образования детей включают 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 (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей), специалист доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных органов организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу. Рекомендуется разместить информацию о ключевых органах и организациях публично на стенде и в сети Интернет на сайте КЦ (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.).

Консультация 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. 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 специалист 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.

Специалист не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Специалист должен быть вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А4, если большие объемы не установлены КЦ.

Получатель услуги вправе осуществлять аудио - либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации) при условии предварительного уведомления специалиста об осуществлении записи, ведении записи открыто и таким образом, который не затрудняет оказание услуги. КЦ не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязан предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям и т.п.).

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

КЦ в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должен требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо

консультативная), 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 консультативной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Рекомендуется, чтобы возможность записи для получения консультации была предоставлена не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи. Рекомендуется, чтобы была возможность выбора времени консультации, при этом предоставлялось как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.

Квалифицированным работником признается любой работник, отвечающий приведенным ниже требованиям к квалификации специалиста КЦ. Привлекать в качестве специалистов лиц не обладающих нужной квалификацией, КЦ не вправе. Выбор специалиста, как правило, должен предоставляться получателю услуги, который должен иметь возможность обратиться за консультацией не просто в КЦ к любому лицу, а к конкретному лицу, которому он доверяет.

Рекомендуется размещать информацию о специалистах на сайте КЦ для осуществления информированного выбора получателями услуги. При этом возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного специалиста для получения услуги, а по доступности возможности получить консультацию у любого квалифицированного работника в определенный срок (например, если запись для получения консультации возможна в течение двух дней, однако запись к конкретному специалисту возможна не ранее, чем через 24 дня, КЦ обеспечивает возможность получения консультации в двухдневный срок). Услуга может быть оказана одновременно двумя специалистами по решению КЦ с

согласия либо по инициативе получателя услуги.

Информация, полученная специалистом 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 КЦ. Осуществление записи хода консультации по инициативе КЦ ЛИБО СПЕЦИАЛИСТА запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации специалиста), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

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

Получатели услуг являются гражданами различных категорий:

- родители (законные представители) детей;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Получатели услуг получают услуги по собственному запросу, КЦ 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.

Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги.

Особые права в части получения услуг могут быть установлены для других категорий получателей, например, малообеспеченных граждан, граждан с многодетными семьями, граждан из «молодых семей», неполных семей, граждан с детьми с особыми потребностями и т.п. Определение принадлежности получателя услуги к конкретной категории определяется в соответствии с нормативными актами, которые устанавливают право для соответствующих категорий граждан на получение услуг.

Не исключается ситуация, когда для различных категорий получателей услуг будут устанавливаться различные возможности в части количества получаемых услуг в календарном году. Количество услуг, оказываемых за

счёт средств пожертвований, и получатели данных услуг определяются жертвователем.

Количество услуг, оказываемых за счёт собственных доходов организации, в составе которой создан КЦ, определяется в порядке, установленном уставом организации.

Услуги могут также оказываться за счёт внебюджетных средств организации, в которой создан КЦ.

В случае, если определенные категории получателей услуги имеют сложности с доступом к предоставляемой услуге, рекомендуется описание категорий получателей услуги, имеющих право на получение особого формата оказания услуги. Например, гражданам пенсионного возраста, проживающим вне места нахождения КЦ, инвалидам первой и второй групп, другим категориям граждан может быть предоставлено право на получение услуги с выездом специалиста по месту жительства гражданина – получателя услуги. Гражданам, воспитывающим ребенка в неполной семье и являющимся единственным законным представителем ребенка, не обучающегося в образовательной организации, может быть предоставлено право на получение услуги одновременно с услугой по пребыванию и присмотру за ребенком в течение времени получения услуги и т.п.

В случае, если доступность услуги может быть обеспечена без предоставления особых условий получения услуги, подобное описание не требуется.

Документы, определяющие круг получателей услуги, категории получателей услуги и права отдельных категорий в рамках получения услуги должны публично размещаться на официальном сайте организации, в составе которой создается КЦ.

## **6. Виды услуг КЦ**

Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении КЦ, услуги (выездная консультация), оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация). Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации КЦ).

Ключевые требования к конкретным видам услуг определяются следующим образом.

**Очная консультация.** Предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ. Помещение для оказания услуги должно отвечать санитарным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации. Рекомендуется, чтобы помещение располагалось на первом этаже. Помещение должно позволять свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, быть оборудовано мебелью и необходимым оборудованием.

Оборудование помещения для оказания услуги должно позволять специалисту возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте. Должна обеспечиваться возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

Требуется оборудовать зону ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

Необходимо оборудовать зону ожидания для детей получателей услуги, которая будет находиться в помещении для оказания услуги. Зона ожидания для детей должна быть оснащена игрушками для детей разного возраста. Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации предоставляется по выбору КЦ либо всем получателям услуги, либо отдельным их категориям (например, лицам, являющимся единственным законным представителем ребенка, не обучающегося в образовательной организации). Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к специалисту, характера ребенка и других обстоятельств.

**Выездная консультация.** Представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги. Специалист должен иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет,

отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

Право на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению КЦ. Рекомендуется, чтобы в такие категории были включены граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения КЦ, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителем ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности КЦ.

Право выбора консультанта в данном случае не реализуется, если иное не определено КЦ. Выбор осуществляется КЦ с учетом организации оказания услуг. Оказание услуги несколькими специалистами одновременно не осуществляется.

Право выбора времени оказания услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора «окна» времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

**Дистанционная консультация.** Может быть оказана, по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Рекомендуется предоставлять получателям услуги выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе КЦ. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял осуществлять видеосвязь с получателем услуги. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых иных актов, другой информации.

Для обеспечения бесперебойной связи рекомендуется обеспечить бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение.

Скорость Интернет-соединения должна позволять использование аудио- и видеосвязи, а также должна позволять специалисту демонстрацию необходимых материалов.

В ходе дистанционной консультации специалист должен иметь

возможность оказать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл - техническая помощь). Техническая помощь может быть оказана любым представителем КЦ, включая лиц, не являющихся специалистами КЦ и не обладающих квалификацией таких специалистов.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны КЦ, КЦ 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, КЦ 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.

## **7. Кадровое обеспечение оказания услуг**

Услуги оказываются специалистами службы, принятыми на работу на основании трудового договора, либо привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора. Основание привлечения гражданина к оказанию услуг в рамках службы не должно служить основанием повышения либо понижения квалификационных требований к специалисту.

Специалисты должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами КЦ. Данные квалификационные требования должны обеспечивать девалифицированное оказание помощи получателям услуг и не могут быть ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами. Квалификационные требования к специалистам – работникам КЦ фиксируются по занимаемым должностям работников службы должностными инструкциями и иными локальными нормативными актами КЦ, а для лиц, принимаемых на основе гражданско-правового договора – в данном договоре, как условие заключения договора.

Рекомендуется детально описывать квалификацию лиц, привлекаемых к оказанию услуг в качестве специалистов.

Рекомендуется получать согласие специалистов на размещение на сайте организации, в составе которой создается КЦ, информации о своем образовании, квалификации и опыте работы.

Рекомендуется обеспечить возможность выбора получателем услуги конкретного специалиста, оказывающего услугу. При этом в случае, если оказание услуги данным конкретным специалистом в течение короткого срока невозможно, но при этом имеется возможность в короткий срок получить услугу у другого специалиста, такая ситуация не должна рассматриваться как превышение времени ожидания оказания услуги, определенного КЦ

Специалисты КЦ в течение первого года работы должны также пройти специальное обучение по вопросам оказания услуг, в форме повышения квалификации, и чтобы такое повышение квалификации было регулярным, не реже одного раза в три года. При этом целесообразно учитывать, что оказание услуг — это особый вид деятельности, который не совпадает с деятельностью по реализации образовательной программы либо по разработке методических материалов. Содержание обучения должно учитывать специфику оказываемой услуги, а также тот факт, что получателями услуги являются родители (законные представители), иные лица из числа получателей услуги (а не дети).

Специалисты 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 специалиста.

## **8. Материально-техническое обеспечение оказания услуг**

Оказание услуг требует выделения для КЦ отдельного помещения для приема граждан. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, оборудовано необходимой мебелью. В случае очного оказания услуг оказание услуг двум гражданам в

одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту КЦ.

КЦ должен быть оснащен оборудованием для оказания услуг в дистанционной форме. Технические характеристики оборудования должны позволять обеспечивать видеосвязь с получателями услуги высокого качества. КЦ должен иметь возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста КЦ.

При оказании услуг в дистанционной форме должна также осуществляться техническая поддержка и консультирование получателей услуг, имеющих сложности с использованием средств связи, необходимых для получения дистанционной услуги. Лицо, отвечающее за техническую поддержку получателей услуги, не должно соответствовать требованиям к специалистам КЦ. Это должность системного оператора.

Возможно создание мобильной службы, предполагающей выезд к отдельным категориям получателей услуги с целью оказания услуги. Лицо, обеспечивающее в таком случае перевозку специалиста КЦ для оказания услуги, не должно соответствовать требованиям к специалистам КЦ.

КЦ должен иметь простую для получателя услуги систему записи для получения услуги, а также предоставлять техническую возможность получателю услуги оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

Основными нормативными актами, регулирующими деятельность КЦ, являются локальные акты (приказ ОО о создании КЦ; положение о КЦ по взаимодействию ОО и родительской общественности; порядок организации и обеспечения функционирования КЦ).

Проект приказа  
образовательной организации о создании консультационного центра  
по взаимодействию дошкольной образовательной организации и  
родительской общественности

В соответствии с ч. 1 ст. 17 и ч. 3 ст.64 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в целях обеспечения получения образования в форме семейного образования, оказания методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям, чьи дети получают дошкольное образование в форме семейного образования, развития вариативных форм дошкольного образования и на основании приказа Муниципального органа управления образованием (название) от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2018 г. № \_\_\_\_\_

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Открыть консультационный центр по взаимодействию образовательной организации и родительской общественности в образовательной организации «Наименование».

2. Утвердить Положение о консультационном центре по взаимодействию образовательной организации и родительской общественности (приложение № 1).

3. Утвердить порядок организации и обеспечения функционирования консультационного центра по взаимодействию образовательной организации и родительской общественности (приложение № 2).

4. Утвердить режим и план работы консультационного центра по взаимодействию образовательной организации и родительской общественности на 20...-20... учебный год (приложение № 3).

5. Возложить ответственность за организацию работы консультационного центра по взаимодействию дошкольной образовательной организации и родительской общественности, на ФИО.

6. Разместить информацию о работе консультационного центра по взаимодействию дошкольной образовательной организации и родительской общественности в образовательной организации «Наименование» на сайте ДОО.

7. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Заведующая.....

Ф.И.О

## Положение

о консультационном центре по взаимодействию дошкольной образовательной организации и родительской общественности

### 1. Общее положение

1.1. Настоящее Положение определяет порядок предоставления методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи без взимания платы в консультационном центре (далее КЦ) по взаимодействию дошкольной образовательной организации (далее ДОО) и родительской общественности родителям (законным представителям) несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования.

1.2. Основными задачами предоставления методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи являются:

- оказание помощи родителям (законным представителям) и детям, не посещающим ДОО, для обеспечения равных стартовых возможностей при поступлении в общеобразовательную организацию;

- оказание консультативной помощи родителям (законным представителям) по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей дошкольного возраста;

- оказание содействия в социализации детей дошкольного возраста, не посещающих ДОО;

- своевременное диагностирование проблем в развитии детей раннего и дошкольного возраста с целью оказания им коррекционной медицинской, психологической и педагогической помощи;

- разработка индивидуальных рекомендаций по оказанию детям возможной методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи, организация их специального обучения и воспитания в семье.

1.3. Предоставление методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи осуществляется на бесплатной основе в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.4. Информация о предоставлении методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи размещается на официальном сайте ДОО.

## 2. Организация предоставления методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи

2.1. Методическая, психолого-педагогическая, диагностическая и консультативная помощь осуществляется через следующие формы деятельности:

- обучение – информирование родителей (законных представителей), направленное на предотвращение возникающих семейных проблем и формирование педагогической культуры родителей (законных представителей) с целью объединения требований к ребёнку в воспитании со стороны всех членов семьи, формирование положительных взаимоотношений в семье;

- консультирование – информирование родителей о физиологических и психологических особенностях развития ребёнка, основных направлениях воспитательных воздействий, преодолений кризисных ситуаций.

2.2. Консультации, тренинги, беседы, теоретические и практические семинары, лектории проводятся согласно графику, утверждённому руководителем ДОО.

2.3. Порядок оказания методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи определяется локальными актами ДОО.

2.4. Учёт обращений родителей (законных представителей), воспитывающих детей дошкольного возраста на дому, за получением методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи ведётся в журнале учёта обращений.

2.5. Основанием для предоставления методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи являются личные заявления родителей (законных представителей) в письменной или устной форме, которые регистрируются в установленном порядке в день поступления специалистами КЦ.

2.6. Предоставление методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи осуществляется в соответствии с индивидуальными графиками проведения мероприятий с детьми и их родителями (законными представителями), утвержденными руководителем ДОО, и фиксируется в журнале учёта.

2.7. Методическая, психолого-педагогическая, диагностическая и консультативная помощь предоставляется в помещениях ДОО (кабинетах руководителя, методиста, специалиста).

2.8. Предоставление методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи строится на основе интеграции деятельности руководителя КЦ, специалистов и воспитателей.

Предоставление методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи может проводиться одним или несколькими специалистами одновременно, исходя из кадрового состава ДОО.

2.9. Формы предоставления методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи определяются ДОО самостоятельно из наличия соответствующих специалистов.

2.10. Привлечение работников ДОО к работе в КЦ осуществляется на основе трудового договора и включения в их квалификационные характеристики новых функций, выполняемых в процессе работы в КЦ, в счёт основного рабочего времени.

### 3. Контроль за предоставлением методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи

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

Внутренний контроль проводится руководителем ДОО в виде оперативного контроля (по конкретному обращению заявителя, либо другого заинтересованного лица) и итогового контроля (на отчётную дату, по итогам года и др.).

Внешний контроль за предоставлением методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи осуществляется муниципальным и региональным органами, осуществляющими управление в сфере образования, в следующих формах:

- проведение мониторинга основных показателей работы дошкольной образовательной организации по предоставлению методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи;

- анализ обращений и жалоб граждан, поступающих в муниципальные и региональные органы, осуществляющие управление в сфере образования, в части предоставления методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи.

3.2. Ответственность за работу КЦ несёт руководитель ДОО.

Порядок  
организации и обеспечения функционирования консультационного центра  
по взаимодействию дошкольной образовательной организации и  
родительской общественности

1. Консультационные центры (далее КЦ) по взаимодействию дошкольной образовательной организации (далее ДОО) создаются на базе ДОО разных форм, согласно приказа и соответствующего положения.

2. Порядок организации КЦ по вопросам взаимодействия ДОО различных форм и родительской общественности строится с учётом интеграции деятельности специалистов ДОО.

3. Целью создания КЦ является повышение доступности и качества дошкольного образования через развитие вариативных форм дошкольного образования и совершенствование методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям, чьи дети не посещают дошкольные образовательные организации.

4. КЦ должен выполнять следующие функции:

- методическое обеспечение/помощь родителям (законным представителям) в семейном образовании детей дошкольного возраста;
- психолого-педагогическая помощь родителям (законным представителям) в семейном образовании детей дошкольного возраста;
- диагностическая помощь родителям (законным представителям) в семейном образовании детей дошкольного возраста;
- консультативная помощь родителям (законным представителям) в семейном образовании детей дошкольного возраста;
- повышение доступности, качества и разнообразия предоставляемых образовательных услуг.

5. Для создания и функционирования КЦ могут быть привлечены спонсорские средства, частные инвестиции, другие дополнительные ресурсы.

6. Услуги, оказываемые данным центром, предоставляются на бесплатной основе.

7. Состав сотрудников КЦ определяется исходя из задач КЦ таким образом, чтобы обеспечить организацию сотрудничества профильных специалистов по разработке и распространению методик, технологий воспитания и дошкольного образования детей в условиях семьи.

8. Примерный кадровый состав КЦ:  
руководитель КЦ (заместитель заведующей ДОО по воспитательной и методической работе, методист, старший воспитатель);  
социальный педагог ДОО;  
педагог-психолог, психолог ДОО;  
учитель-логопед ДОО;  
медицинский работник (по согласованию с медицинским учреждением);  
музыкальный руководитель ДОО;  
инструктор по физической культуре ДОО;  
воспитатель ДОО.

9. Привлечение работников ДОО к работе в КЦ осуществляется на основе трудового договора и включения в их квалификационные характеристики новых функций, выполняемых в процессе работы в КЦ, в счёт основного рабочего времени.

10. Режим работы КЦ определяется ДОО самостоятельно с учётом кадрового состава КЦ, но не реже 2 дней в неделю.

Примерный режим работы КЦ:

1 вариант – по 1 часу работы ежедневно (в первую и вторую половину дня), всего 5 часов в неделю.

2 вариант – по 2 часа работы 3 дня в неделю (в первую и вторую половину дня), всего 6 часов в неделю.

3 вариант – по 1,5 часа работы 4 дня в неделю (в первую и вторую половину дня), всего 6 часов в неделю.

4 вариант – по 2 часа работы 2 дня в неделю (в первую и вторую половину дня), всего 4 часа в неделю.

5 вариант – по 1,5 часа работы 2 дня в неделю (в первую и вторую половину дня), всего 3 часа в неделю и пр.

11. Место для работы КЦ определяется ДОО самостоятельно из наличия свободных помещений в определённое время (кабинеты специалистов, музыкальный зал, физкультурный зал, групповые помещения и пр.).

12. Основанием для предоставления методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи являются личные заявления родителей (законных представителей) в письменной или устной форме, которые регистрируются в установленном порядке в день поступления специалистами КЦ.

13. Учёт обращений родителей (законных представителей), воспитывающих детей дошкольного возраста на дому, за получением методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи ведётся в журнале учёта обращений, в котором фиксируются следующие моменты:

- Ф. И.О. родителя (законного представителя).
- Ф.И. ребёнка, его возраст.
- Дата обращения.
- Тема обращения.
- Какая помощь была оказана:
  - А) методическая,
  - Б) психолого-педагогическая,
  - В) диагностическая,
  - Г) консультативная.
- Кем была оказана помощь (Ф.И.О., специальность).