

(далее - услуги) - услуги, оказываемые получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) (далее - родители) по вопросам 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 гражданина.

Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей (далее - федеральный портал) - информационный портал, направленный на оказание информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям детей, в том числе в возрасте до трех лет по вопросам образования и воспитания, обеспечивающий взаимодействие родителей с образовательными организациями, организациями, оказывающими услуги методической, консультационной и психолого-педагогической помощи родителям и способствующий формированию родительского сообщества.

Получатель услуги - родитель [(законный представитель)](consultantplus://offline/ref=E8F09116E8B928374851B1BA7566E65B6527A81ED0B2FF46BE8EAF8252EF7B1A387A538A03970607E920325F95FC3A5E07DC7088E2E093x3eDJ) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

Консультационный центр – структурное подразделение учреждения, созданное в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи получателям услуг.

Специалист консультационного центра - лицо, привлеченное учреждением для оказания услуг получателю услуги на основании трудового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

3. Порядок оказания услуг

3.1. Специалистами консультационного центра оказывается психолого-педагогическая помощь следующим категориям граждан:

- родителям детей дошкольного возраста, не посещающим детские сады;

- гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

- родителям, чьи дети находятся на семейном обучении;

- родителям детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;

- родителям, нуждающимся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

3.2. Деятельность консультационного центра направлена на удовлетворение спроса родителей на психолого-педагогическую помощь и обеспечение ее доступности родителям независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности, наличия возможности организовать присмотр за ребенком на время получения услуги.

3.3. Консультационный центр не оказывает помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью, специалисты консультационного центра разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации. Максимально возможное вовлечение ребенка - это его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги. При этом консультационный центр может создавать условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним. Присутствие ребенка не рекомендуется, если это может затруднить реализацию рекомендаций специалиста, а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребенка и по другим обстоятельствам.

3.4. Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка. Решение о присутствии ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к специалисту консультационного центра, характера ребенка и других обстоятельств.

3.5. Консультационный центр может обеспечить возможность присмотра за ребенком как минимум для тех категорий родителей и законных представителей, кто, исходя из особенностей жизненной ситуации, не может сделать это самостоятельно (например, для лиц, являющихся единственным законным представителем ребенка, не обучающегося в образовательной организации).

3.6. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка в ходе получения услуги допустимым, но в ходе оказания услуги выяснилось, что оно нежелательно, консультационный центр может пойти навстречу и содействовать обеспечению присмотра за ребенком.

3.7. Консультационный центр проводит информационно-разъяснительную деятельность, направленную на доведение до получателей услуг информации об их возможностях обращаться за получением услуг в различной форме (в соответствии с законодательством Российской Федерации). Для увеличения эффективности работы осуществляет информирование потенциальных получателей услуг с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов.

3.8. Учреждение обеспечивает размещение документов, связанных с работой консультационного центра, контактных данных консультационного центра, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания услуг (при наличии) и другую необходимую информацию на официальном сайте учреждения в сети "Интернет". Подготавливаются и оформляются в помещении учреждения информационные стенды. Готовятся раздаточные материалы с информацией для получателей услуг, формируются пояснительные материалы для родителей (законных представителей) для размещения на сайте, включая размещение с возможностью сохранения информации с сайта. Особое внимание уделяется вопросам информационного обеспечения.

3.9. В целях повышения удобства получателей услуг и сокращения для них организационных издержек в связи с необходимостью выполнить ряд процедур для получения услуги консультационный центр может использовать в своей работе информационную систему, интегрированную в федеральный портал и обеспечивающую возможности электронной записи для получения услуг, оценки предоставленных услуг получателями. Использование системы будет осуществляться по мере ее ввода в эксплуатацию.

3.10. В целях доступности услуги для всех граждан, консультационный центр обеспечивает возможность дистанционного получения услуги. Работа строится с учетом возможности выбора каналов связи, удобных для родителей (законных представителей). Специалисты консультационного центра рекомендуют родителям тот или иной выбор (например, при получении консультационной помощи выбор средств связи может оказаться не значимым, а при получении психолого-педагогической помощи может рекомендоваться такой канал связи, который обеспечивает передачу видеоизображения в хорошем качестве).

3.11. Консультационный центр осуществляет предварительную запись для получения услуги. Форма журнала предварительной записи представлена в Приложении 1 к настоящему Положению.

3.12. Предварительная запись осуществляется: по телефону; посредством направления письма на электронный адрес учреждения; посредством оставления заявки на официальном сайте учреждения в сети "Интернет" в разделе «Консультационный центр»; непосредственно во время общения получателя услуги со специалистами консультационного центра.

3.13. Учет обращений граждан и консультаций осуществляется посредством ведения Журнала учета консультаций специалистов консультационного центра (Приложение 2 к настоящему Положению).

3.14. Важной задачей учреждения является оказание услуг, которые будут оценены получателями услуг как услуги с высоким уровнем качества.

3.15. После оказания услуги получателю услуги предоставляется возможность оценить ее качество.

3.16. Консультационный центр предоставляет техническую возможность получателю услуги оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги на официальном сайте учреждения в сети "Интернет" в разделе «Консультационный центр».

3.17. По итогам оказания каждой услуги специалисты консультационного центра предлагают получателю услуги оценить качество полученной услуги. Оценка удовлетворенности качеством оказанной помощи и консультирования осуществляется в форме анкетирования (Приложение 3 к настоящему Положению).

**4. Кадровое обеспечение оказания услуг**

4.1. Работу консультационного центра осуществляют специалисты учреждения: старший воспитатель, педагог-психолог, учитель-логопед, учитель-дефектолог.

4.2. Старший воспитатель осуществляет планирование работы и координацию деятельности специалистов консультационного центра, организует ведение документации в соответствии с настоящим Положением.

4.3. С целью обеспечения получателей услуг помощью квалифицированных специалистов учреждение принимает граждан на работу на основании трудовых договоров, которые заключаются в соответствии с требованиями трудового законодательства.

4.4. Квалификационные требования к специалистам консультационного центра фиксируются в должностных инструкциях и иных локальных нормативных актах учреждения.

4.5. Специалисты консультационного центра в течение первого года работы и далее регулярно, не реже одного раза в пять лет, проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации. Содержание программы повышения квалификации должно учитывать специфику оказываемой услуги, а также тот факт, что получателями услуги являются родители, иные лица из числа получателей услуги (а не дети).

4.6. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов консультационного центра с их согласия размещается на официальном сайте учреждения в сети "Интернет".

4.7. Специалисты консультационного центра имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

5. Содержание и виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи. Целевая аудитория

5.1. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги. Консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет специалист консультационного центра. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

5.2. 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.

5.3. В случае если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), специалист консультационного центра доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

5.4. Учреждение размещает информацию о ключевых органах и организациях публично на стенде и на официальном сайте учреждения в сети "Интернет" (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.).

5.5. 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.

5.6. В ходе консультации специалист консультационного центра 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 консультационного центра 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, специалистом консультационного центра не осуществляется. Специалист консультационного центра не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Специалист консультационного центра вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата A4.

5.7. Специалист консультационного центра отказывается ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос специалисту консультационного центра предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос специалисту консультационного центра представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации). В подобных случаях рекомендуется, чтобы специалист консультационного центра разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;

- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги, например, запрос специалисту консультационного центра касается возможностей получения социальной помощи ребенку, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка, получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию. В подобных случаях рекомендуется, чтобы специалист консультационного центра разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;

- это выходит за рамки деятельности специалиста консультационного центра в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе учреждения, например, запрос специалисту консультационного центра состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (учителями ребенка, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п. В подобных случаях рекомендуется, чтобы специалист консультационного центра разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

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

5.9. Получатель услуги может как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации. Консультационный центр 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 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.

5.10. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги консультационный центр подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению консультационного центра в пределах его возможностей.

5.11. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Возможность записи для получения консультации предоставляется не позднее чем в течение 10 дней со дня осуществления записи. Получателю предоставляется возможность выбора времени консультации.

5.12. Выбор специалиста консультационного центра предоставляется получателю услуги, который должен иметь возможность обратиться за консультацией не просто в консультационный центр к любому лицу, а к конкретному лицу, которому он доверяет. Информация о специалистах консультационного центра размещается на официальном сайте учреждения в сети "Интернет" для осуществления информированного выбора получателями услуги. Размещение такой информации осуществляется с учетом действующего законодательства о персональных данных.

5.13. При этом возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного специалиста консультационного центра для получения услуги, а по возможности получения консультации у любого квалифицированного специалиста в определенный срок (например, если запись для получения консультации возможна в течение 2 дней, однако запись к конкретному консультанту возможна не ранее, чем через 24 дня, консультационным центром обеспечена возможность получения консультации в двухдневный срок). Услуга может быть оказана одновременно двумя специалистами консультационного центра по решению консультационного центра с согласия либо по инициативе получателя услуги.

5.14. Информация, полученная специалистом консультационного центра 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, и иных документах консультационного центра. Осуществление записи хода консультации по инициативе консультационного центра либо специалиста консультационного центра запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации специалиста консультационного центра), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие. Данные моменты разъясняются специалистам отдельно, с фиксацией факта ознакомления с правилами работы с персональными данными подписью специалиста.

5.15. Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении учреждения (очная консультация), оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация). Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги.

5.16. Очная консультация предполагает оказание консультации в помещении учреждения, соответствующем требованиям [СанПиН 2.2.4.3359-16](consultantplus://offline/ref=E8F09116E8B928374851B1BA7566E65B6E2EAD19D9BAA24CB6D7A38055E0240D3F335F8B03970602E47F374A84A4375F18C2789EFEE29235x9eAJ) "Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах", утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21.06.2016 N 81, и обеспечивающем конфиденциальность консультации. Помещение должно позволять свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием.

5.17. 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 консультационного центра.

5.18. Оборудование помещения для оказания услуги должно позволять специалисту консультационного центра 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.

5.19. Для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди, оборудуется зона ожидания.

5.20. В помещении для оказания услуги оборудуется зона ожидания для детей получателей услуги. Зона ожидания для детей должна быть оснащена игрушками для детей разного возраста.

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

5.22. 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.

5.23. 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 консультационного центра. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял осуществлять видеосвязь с получателем услуги и демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

5.24. Для устойчивой связи во время дистанционной консультации рекомендуется обеспечить бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение.

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

5.26. В ходе дистанционной консультации специалист консультационного центра 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 учреждения, включая лиц, не являющихся специалистами консультационного центра и не обладающих квалификацией таких специалистов.

5.27. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны консультационного центра, консультационный центр 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, консультационный центр 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.

5.28. Получатели услуг являются гражданами различных категорий:

- родители [(законные представители)](consultantplus://offline/ref=E8F09116E8B928374851B1BA7566E65B6527A81ED0B2FF46BE8EAF8252EF7B1A387A538A03970607E920325F95FC3A5E07DC7088E2E093x3eDJ) детей;

- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

5.29. Услуги оказываются в рамках муниципального задания на безвозмездной основе.

5.30. Получатели услуг получают услуги по собственному запросу, учреждение не вправе навязывать получение услуги. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года. Количество и объем получаемых услуг определяются муниципальным заданием.

**6. Нормативно-правовая база**

6.1. Условия для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей создаются с учетом следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский [кодекс](consultantplus://offline/ref=E8F09116E8B928374851B1BA7566E65B6F2FAC1DD6B0A24CB6D7A38055E0240D2D33078703961803EA6A611BC1xFe8J) Российской Федерации;

- Семейный [кодекс](consultantplus://offline/ref=E8F09116E8B928374851B1BA7566E65B6F2CAB1ED7BFA24CB6D7A38055E0240D3F335F8B03970E00E27F374A84A4375F18C2789EFEE29235x9eAJ) Российской Федерации;

- Федеральный закон Российской Федерации "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=E8F09116E8B928374851B1BA7566E65B6F2FAA10D6B1A24CB6D7A38055E0240D3F335F8F009C5252A6216E1BC1EF3A5707DE7897xEe9J) "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" от 24.07.1998 N 124-ФЗ;

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=E8F09116E8B928374851B1BA7566E65B6E26A811D4B0A24CB6D7A38055E0240D2D33078703961803EA6A611BC1xFe8J) "О персональных данных" от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ;

- [Закон](consultantplus://offline/ref=E8F09116E8B928374851B1BA7566E65B6F2CAE1CD5B0A24CB6D7A38055E0240D2D33078703961803EA6A611BC1xFe8J) Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 N 2300-1;

- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;

- [СанПиН 2.2.4.3359-16](consultantplus://offline/ref=E8F09116E8B928374851B1BA7566E65B6E2EAD19D9BAA24CB6D7A38055E0240D3F335F8B03970602E47F374A84A4375F18C2789EFEE29235x9eAJ) "Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах", утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21.06.2016 N 81;

- государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти.

- региональных и муниципальных нормативных правовых актов.

6.2. Учреждение обеспечивает контроль за знанием и соблюдением специалистами консультационного центра требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания услуги.

6.3. Контроль за соответствием деятельности консультационного центра требованиям нормативных правовых актов осуществляет руководитель учреждения.

**7. Основные принципы оказания консультативной помощи**

7.1. Специалисты консультационного центра должны хорошо знать действующее законодательство, нормативные акты, указанные в [п. 6.1.](#P125) настоящего Положения, а также ключевые решения в рамках правоприменительной практики по вопросам прав и обязанностей ребенка в сфере образования. Не допускаются консультации, нарушающие права ребенка в сфере образования. В частности, это касается вопросов прав ребенка как участника образовательного процесса.

7.2. Специалист консультационного центра всегда должен помнить о том, что ребенок, хоть и не является в полной мере дееспособным, тем не менее, является полноправным гражданином Российской Федерации, и имеет все права, гарантированные для граждан [Конституцией](consultantplus://offline/ref=E8F09116E8B928374851B1BA7566E65B6E26A91DDAEFF54EE782AD855DB07E1D297A528B1D970E1DE07462x1e2J) Российской Федерации и ратифицированным на территории Российской Федерации международным законодательством, включая право на свое мнение, на уважительное обращение, на защиту своего достоинства, физическую неприкосновенность, тайну переписки и телефонных переговоров, защиту персональных данных и иные.

7.3. На защиту прав и интересов ребенка в конечном итоге должны быть направлены усилия всех вовлеченных сторон, как его, так и учреждения, специальных органов и комиссий, созданных для защиты прав несовершеннолетних, контрольных и надзорных органов, так и каждого работника консультационного центра и консультационного центра в целом.

Приложение 1

к Положению

о консультационном центре

МБДОУ «ДС № 82 «Сказка»,

утвержденному приказом

заведующего от 30.09.2019 № 411-о

Журнал предварительной записи для получения услуг консультационного центра

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата  обращения | ФИО родителя (законного представителя) | Контактные данные родителя (законного представителя)  телефон, электронная почта | Тематика консультации / проблема | Исполнитель,  специалист консультационного  центра | Форма консультирования (очная, дистанционная, др.) | Дата, время  консультации |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 2

к Положению

о консультационном центре

МБДОУ «ДС № 82 «Сказка»,

утвержденному приказом

заведующего от 30.09.2019 № 411-о

Журнал учета консультаций специалистов консультационного центра

муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 82 «Сказка»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата | ФИО родителя (законного представителя) | Форма консультирования (очная, дистанционная др.) | Предмет консультации | Итог  (например, даны рекомендации, назначена повторная встреча и т.д.) | Подпись  специалиста консультационного центра | Контактные данные родителя (законного представителя)  телефон, электронная почта |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 3

к Положению

о консультационном центре

МБДОУ «ДС № 82 «Сказка»,

утвержденному приказом

заведующего от 30.09.2019 № 411-о

**Анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов**

**консультационного центра**

***Просим Вас оценить каждое из приведенных ниже утверждений, отметив одну из следующих цифр, означающих:***

*1 - Совершенно не согласен 2 - Не совсем согласен*

*3 - Затрудняюсь ответить 4 - Согласен, но есть замечания*

*5 - Да, полностью согласен*

***Опрос является анонимным, указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе.***

1. Я легко записался (-лась) для получения консультации

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. Время ожидания консультации от момента записи составило меньше 10 дней

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. Специалист подробно и понятно ответил на все мои вопросы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. У меня не возникало технических сложностей во время консультации. А если возникало, все оперативно решалось

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. Рекомендации специалиста были для меня полезны/информативны

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. Я буду рекомендовать своим знакомым и друзьям получение подобных консультаций

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7. Удовлетворены ли Вы качеством консультации:

- удовлетворены

- не удовлетворены

Иные комментарии

**Благодарим за участие в опросе!**

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О. (при желании)

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение**

**«Детский сад № 82 «Сказка»**

*663300, Красноярский край, г. Норильск ул. Советская, д. 8 «а», тел. (3919) 46-17-22, Е-mail: mdou82@norcom.ru*

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

с Положение о консультационном центремуниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 82 «Сказка», утвержденным приказом заведующего от 30.09.2019№ 411-о

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Ф.И.О. | Подпись | Дата |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |