



порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам - образовательным программам дошкольного образования»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 17.10.2013 года № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»;

- распоряжением Правительства Белгородской области от 28.12.2020 года № 529-рп «Об утверждении порядка формирования и ведения региональной информационной системы доступности дошкольного образования, в том числе порядка предоставления родителям (законным представителям) детей сведений из нее»;

- постановлением Правительства Белгородской области от 25.12.2023 года № 799-пп «Об утверждении государственной программы Белгородской области «Развитие образования Белгородской области»;

- приказом департамента образования Белгородской области от 06.03.2020 года № 587 «Об утверждении примерного положения о технологизации видов помощи родителям в Консультационных центрах»;

- приказом министерства образования Белгородской области от 25.03.2022 года № 952 «Об утверждении примерного положения о Консультационном центре «Лекотека»;

- приказом министерства образования Белгородской области от 08.12.2022 года «Об утверждении пакета регламентирующих документов по созданию и функционированию служб ранней помощи и кабинетов ранней помощи»;

- приказом министерства образования Белгородской области от 25.07.2023 года № 2202 «Об утверждении электронного портфеля игровых и образовательных практик «Дети в приоритете»;

- приказом министерства образования Белгородской области от 22.02.2024 года № 567 «Об организации деятельности региональных ресурсных площадок по актуальным направлениям развития системы дошкольного образования Белгородской области».

#### **1.5. К основным целевым группам получателей Услуг Центра относятся:**

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе до 3 лет, посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования;

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе до 3 лет, не посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования, но зарегистрированных в государственной информационной системе на предоставление места;

- родители (законные представители), чьи дети получают дошкольное образование в форме семейного образования;

- родители (законные представители) детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья;

- другие категории родителей (законных представителей) при наличии проблем в обучении, воспитании, поведении, развитии и социализации у несовершеннолетних детей (например, старше 7 лет и др.)

**1.6. Несовершеннолетние дети не относятся к целевой группе получателей Услуг Центра.** В случае необходимости работы с детьми специалисты Центра могут направить родителей (законных представителей) в службу ранней помощи, кабинет

ранней помощи, центр психолого-медико-социального сопровождения и другую организацию, оказывающую такие услуги.

В случае если для оказания помощи родителю (законному представителю) возникает необходимость в диагностике ребенка, то ее проведение возможно в качестве предваряющего мероприятия, не являющегося Услугой, и только на основании письменного согласия родителя (законного представителя), подтверждающегося договором между Организацией, структурной единицей которой является Центр, и родителем (законным представителем) ребенка.

**1.7.** Информация об оказании Услуг предоставляется в разных формах через различные источники для гарантированного информирования родителей (законных представителей) о порядке и условиях доступа к их получению.

**1.8.** Основные понятия, используемые в Положении:

- диспетчерское консультирование – оказание Услуги информационного характера по вопросу получения методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи в иных организациях;

- содержательное консультирование – оказание Услуги в Центре;

- опрос с обратной связью – заполнение родителем (законным представителем), которому была предоставлена Услуга, психодиагностического, социологического и иных видов опросника, с осуществлением по итогам обратной связи с ним;

- просветительские мероприятия для родителей (законных представителей), в том числе вебинары, тематические видеолекции, методические кейсы – коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских травм, трудного поведения детей, их социализации и др.;

- очное консультирование – оказание Услуги в помещении Центра;

- выездное очное консультирование – оказание Услуги по месту проживания родителя (законного представителя), в общественных местах, в организациях социальной сферы, а также в рамках проведения специалистами Центра обучающих мероприятий;

- дистанционное консультирование – оказание Услуги с применением информационно-телекоммуникационных сети «Интернет» (видео-конференц-связь), телефона при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с родителем (законным представителем);

- консультирование в форме письменного ответа – оказание Услуги с использованием электронной почты, мессенджеров, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования;

- методическая помощь – консультирование родителей (законных представителей) по вопросам применения различных форм, методик и средств воспитания и обучения ребенка;

- психолого-педагогическая помощь – обучение родителей (законных представителей), направленное на формирование у них педагогической культуры и предотвращение возникающих семейных проблем;

- диагностическая помощь – определение дефицита специальных знаний у родителей (законных представителей), которые позволили бы им принимать правильные решения в отношении выбора форм и методов обучения, воспитания и развития своего ребенка;

- консультативная помощь – включение родителей в целенаправленный развивающий процесс посредством информирования о физиологических

и психологических особенностях развития ребенка, существующих механизмах ранней помощи.

## **1. Цель и задачи Центра**

**2.1.** Основной целью деятельности Центра является повышение компетентности родителей (законных представителей) в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации несовершеннолетних детей.

**2.2.** Основными задачами Центра являются:

- оказание Услуг, направленных на развитие психолого-педагогической компетентности родителей (законных представителей);
- сопровождение семьи, взаимодействие со специалистами по ранней помощи в процессе получения семьей услуг ранней помощи;
- создание необходимого информационного и мотивационного полей для активного включения родителей (законных представителей) в целенаправленный развивающий процесс;
- пропаганда позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения для укрепления института семьи, духовно-нравственных традиций семейных отношений.

## **2. Порядок организации деятельности Центра**

**3.1.** На основании мониторинга данных учета детей, подлежащих зачислению в образовательные организации, реализующие образовательную программу дошкольного образования, детей, получающих дошкольное образование в форме семейного образования, предварительного анализа потребности населения в Услугах Учредитель обсуждает с руководителями Организаций вопрос наличия необходимых условий для создания Центра.

**3.2.** Общее руководство и контроль за деятельностью Центра возлагается на руководителя Организации.

**3.3.** К полномочиям руководителя Организации относится:

**3.3.1.** Издание, утверждение и внесение изменений в необходимые нормативные документы (приказ об открытии Центра, Положение о Центре и др.).

**3.3.2.** Определение лица, ответственного за организацию деятельности Центра (руководителя Центра).

**3.3.3.** Определение графика работы Центра.

**3.3.4.** Обеспечение контроля соблюдения работниками Центра требований законодательных, нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и родителей (законных представителей), а также порядка оказания Услуг.

**3.3.5.** Проведение работ по созданию необходимых кадровых, материально-технических, программных и информационных условий для организации деятельности Центра.

**3.3.5.1.** Требования к кадровому обеспечению деятельности Центра:

- оказание Услуг специалистами Центра, принятыми на работу в Организацию на основании трудового договора, либо специалистами, привлеченными к оказанию Услуг (на основании договора гражданско-правового характера, договора о взаимодействии);

- соответствие квалификации специалистов Центра квалификационным требованиям (любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников), при этом возможно привлечение специалистов, не соответствующих квалификационным требованиям, для обеспечения технической поддержки предоставления Услуг, для перевозки при выездном очном консультировании;

- своевременное прохождение специалистами Центра курсов повышения квалификации;

- участие специалистов Центра в обучающих мероприятиях (семинарах, вебинарах) по изучению актуального опыта работы Центров.

**3.3.5.2.** Требования к материально-техническому обеспечению деятельности Центра:

- помещение для оказания Услуги располагается в здании, оборудованном в соответствии с соблюдением условий доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения;

- оснащенность мебелью и необходимым оборудованием для оказания Услуги, в т.ч. персональным компьютером (ноутбуком) с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», средствами визуализации, копировальной техникой;

- наличие санитарной комнаты, которой могут воспользоваться посетители Центра;

**3.3.5.3.** Требования к программному и информационному обеспечению деятельности Центра:

- наличие программного обеспечения для предоставления Услуг в очном режиме;

- оснащенность программным обеспечением для организации и функционирования в Центре системы электронного консультирования с применением дистанционных технологий взаимодействия;

- наличие электронных ресурсов для информирования родителей (законных представителей) об оказании Услуг и привлечения получателей Услуг с соблюдением действующих законодательных норм;

- обеспечение возможности анонимной оценки качества предоставленных Услуг, полученных родителем (законным представителем) в форме опроса, анкетирования, QR-кода и т.п.

**3.4.** *К полномочиям руководителя Центра, относится:*

**3.4.1.** Ведение учетной документации:

- журнал учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителям) (Приложение 1);

**3.4.2.** Распределение запросов в соответствии с содержанием для подготовки консультаций специалистами и определение сроков их исполнения.

**3.4.3.** Определение форм работы по предоставлению Услуг.

**3.4.4.** Заполнение данных в государственной информационной системе Белгородской области «Образование» <https://uslugi-belgorod.vsopen.ru/> на странице Организации во вкладке «Доступная среда» (ежемесячно с момента открытия Центра нарастающим итогом с начала календарного года).

**3.4.5.** Размещение информации об оказании Услуг (актуальных нормативных документов, содержания, формате и порядке их оказания, информации о безвозмездности, о специалистах, контактах и проводимых мероприятиях)

на официальном сайте Организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в социальных сетях (при наличии).

**3.4.6.** Изготовление и распространение информационных материалов различной тематики.

#### **4. Организационные условия оказания Услуг родителям (законным представителям) детей в Центре**

**4.1.** Оказание Услуги осуществляется Центром *без взимания платы* с родителей (законных представителей).

**4.2.** Услуга представляет собой разовую помощь родителю (законному представителю) в формате диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка, а также проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества.

Родитель (законный представитель) вправе обращаться за получением Услуги *повторно неограниченное количество раз при наличии потребности*.

**4.3.** Порядок организации присмотра за ребенком на время оказания Услуги его родителю (законному представителю) устанавливается каждой Организацией самостоятельно. В исключительных случаях возможно вовлечение ребенка – его присутствие в ходе оказания Услуги его родителю (законному представителю), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги. Вопрос присутствия ребенка при оказании Услуги решается заранее с родителем (законным представителем) ребенка.

**4.4.** Услуга может быть оказана в формах очного, выездного, дистанционного консультирования и консультирования в форме письменного ответа на запрос родителя (законного представителя).

**4.5.** Выбор формы, формата, содержания и продолжительности оказания Услуги определяется специалистом Центра по согласованию с родителем (законным представителем).

**4.6.** Центр может оказывать все виды Услуг (методическую, психолого-педагогическую, диагностическую и консультативную) или может быть спрофилирован на выполнение определенной Услуги.

#### **5. Порядок оказания Услуг родителям (законным представителям) детей в Центре**

**5.1.** Правила организации деятельности Центра по порядку оказания Услуг устанавливаются нормативными документами Организации.

**5.2.** Порядок оказания Услуги следующий:

**5.2.1.** При обращении в Центр родители (законные представители) вправе сформулировать вопрос самостоятельно; при подаче заявки удаленно – воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов (согласно Приложению 2).

**5.2.2.** Для получения Услуги родители (законные представители) *вправе не предоставлять персональные данные*. В таком случае в журнале учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителям) указываются только те данные, которые были сообщены с занесением в соответствующие поля журнала отметки **«анонимно»**.

При оказании Услуги Организацией 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.

**5.2.3.** Услуга может оказываться одновременно несколькими специалистами Центра при согласии родителя (законного представителя) или по его инициативе.

**5.2.4.** Возможность предоставления Услуги родителю (законному представителю) может быть обеспечена непосредственно в момент обращения в Центр. При получении запроса, на проработку которого требуется дополнительное время, возможно увеличение срока ожидания консультации на срок не более 10 дней с момента получения запроса.

**5.2.5.** Услугу в Центре могут получить оба родителя (законных представителя) ребенка одновременно.

**5.2.6.** Оказание Услуги предполагает устное информирование родителя (законного представителя) или обоих родителей (законных представителей) по интересующим вопросам в режиме взаимодействия, т.е. он (они) вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов и т.п.

**5.2.7.** Факт оказания Услуги фиксируется специалистом Центра в консультационном листе (Приложение 2) и руководителем Центра в журнале учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителям). В случае дистанционного консультирования для подтверждения факта консультирования специалистом Центра используется детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений и т.п.

**5.2.8.** Осуществление специалистом Центра распечатки для родителя (законного представителя) необходимой информации на бумажном носителе, направления рекомендаций, документов на адрес его электронной почты, записи информации на представленные им электронные носители в ходе оказания Услуги устанавливается каждой Организацией самостоятельно..

**5.2.9.** В случае если оказание Услуги по техническим причинам не состоялось, специалист Центра обеспечивает возможность ее повторного оказания по согласованию с родителем (законным представителем).

**5.2.10.** Не подлежат рассмотрению специалиста Центра запросы:

- содержащие нецензурные или оскорбительные выражения или угрозы в его адрес и/ или в адрес других специалистов Центра;
- противоречащие законодательству Российской Федерации;
- выходящие за рамки содержания Услуги;
- выходящие за рамки деятельности специалиста Центра.

## **6. Порядок и формы контроля за деятельностью Центра**

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

**6.1.1.** Внутренний контроль проводится руководителем Организации и подразделяется на:

- оперативный контроль (по рекомендации регионального/ муниципального органа, осуществляющего управление в сфере образования, или по запросу родителя (законного представителя));

- тематический контроль по реализации какого-либо направления деятельности (наличие необходимых условий для организации деятельности Центра, наличие

информации о Центре, соблюдение порядка оказания Услуг специалистами Центра и т.п.);

- итоговый контроль по итогам отчетного периода.

**6.1.2.** Внешний контроль по направлениям деятельности Центра осуществляют региональные и муниципальные органы, осуществляющие управление в сфере образования, с привлечением специалистов территориальной и центральной психолого-медико-педагогических комиссий.

**6.2.** Муниципальные и региональные органы, осуществляющие управление в сфере образования, осуществляют внешний контроль посредством:

- взаимодействия с муниципальным центром оценки качества образования по отслеживанию результативности деятельности специалистов Центра (законным представителям) (анкетирование, онлайн-опрос в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

- рассмотрения обращений и жалоб родителей (законных представителей) с привлечением соответствующих специалистов и организаций;

- проведения методических мероприятий (круглых столов по обмену опытом, презентаций деятельности лучших Центров, проведения научно-практических конференций и др.) по направлениям деятельности Центров.



Журнал учета предоставляемых Услуг родителям (законным представителям)

| № п/п | ФИО получателя услуги/ анонимно | Дата обращения в Центр | Контактный номер, e-mail | Формат оказания Услуги | Дата оказания Услуги | ФИО, должность специалиста Центра | Статус заявителя (согласно кодификатора)* | Запрос (согласно кодификатора)** с указанием <i>первично/ повторно</i> | Факт оказания Услуги (номер консультационного листа с подписью родителя (законного представителя)) |
|-------|---------------------------------|------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------|-----------------------------------|---|--|--|
|       |                                 |                        |                          |                        |                      |                                   |   |  |  |
|       |                                 |                        |                          |                        |                      |                                   |   |  |  |

Используемый кодификатор

| Статус заявителя* |  |
|-------------------|--|
| <b>ДШ 0-3</b>     | родители (законные представители) детей в возрасте до 3 лет, не посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования, но зарегистрированных в государственной информационной системе на предоставление места          |
| <b>ДЩ 0-8</b>     | родители (законные представители) детей в возрасте от 3 лет и старше, не посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования, но зарегистрированных в государственной информационной системе на предоставление места |
| <b>ДШ-3</b>       | родители (законные представители) детей в возрасте до 3 лет, посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования   |
| <b>ДШ-8</b>       | родители (законные представители) детей в возрасте от 3 лет и старше, посещающих образовательные организации, реализующие образовательные программы дошкольного образования  |
| <b>ДС-3</b>       | родители (законные представители), чьи дети в возрасте до 3 лет получают дошкольное образование в форме семейного образования  |
| <b>ДС-8</b>       | родители (законные представители), чьи дети в возрасте от 3 лет и старше получают дошкольное образование в форме семейного образования   |
| <b>ИР-3</b>       | родители (законные представители) детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья в возрасте до 3 лет   |

|             |   |
|-------------|---|
| <b>ИР-7</b> | родители (законные представители) детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 3 лет и старше |
| <b>Иной</b> | <i>указать другие категории родителей (законных представителей) несовершеннолетних детей</i>                                  |

| <b>Тема запроса **</b> |  |
|------------------------|--|
| <b>1</b>               | возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка                 |
| <b>2</b>               | вопросы развития, обучения и воспитания детей                            |
| <b>3</b>               | вопросы межличностной коммуникации и социализации                        |
| <b>4</b>               | развитие, обучение и воспитание детей с ОВЗ и инвалидностью              |
| <b>5</b>               | вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением ребенка |
| <b>6</b>               | вопросы определения способностей ребенка                                 |
| <b>7</b>               | вопросы взаимодействия ребенка с гаджетами                               |
| <b>8</b>               | вопросы о трудностях взаимоотношений между родителями и детьми           |
| <b>9</b>               | вопросы защиты прав участников образовательного процесса                 |
| <b>Иной</b>            | <i>указать тематику запроса</i>  |

Консультационный лист № \_\_<sup>1</sup>/\_\_<sup>2</sup>

Специалист, оказывающих Услугу \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

ФИО, должность

подпись

Дата оказания Услуги \_\_\_\_\_

ФИО обратившегося \_\_\_\_\_

Контактные данные \_\_\_\_\_

Возраст обратившегося

- до 18 лет
- от 18 до 30 лет
- от 30 до 40 лет
- от 40 лет и старше

Возраст ребенка \_\_\_\_\_

Посещает ли ребенок дошкольную образовательную организацию (да/нет) \_\_\_\_\_

Статус заявителя (согласно кодификатора)\* \_\_\_\_\_

Тема запроса (согласно кодификатора)\*\* \_\_\_\_\_

Форма получения Услуги \_\_\_\_\_

Отметка о получении Услуги \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

ФИО

подпись

## Удовлетворенность оказанием Услуги

Полностью  
удовлетворен(а)

Частично  
удовлетворен(а)

Не удовлетворен(а)

Оценю  
позже





Даю согласие на обработку персональных данных, включающих фамилию, имя, отчество, контактные данные (телефон, адрес электронной почты) с целью проведения консультаций и дальнейшей их систематизации и хранения

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

дата

ФИО

подпись

<sup>1</sup> порядковый номер консультации специалиста Центра

<sup>2</sup> индивидуальный код специалиста (выбирается самостоятельно или устанавливается Организацией и остается неизменным, повторяется в каждой нумерации)

