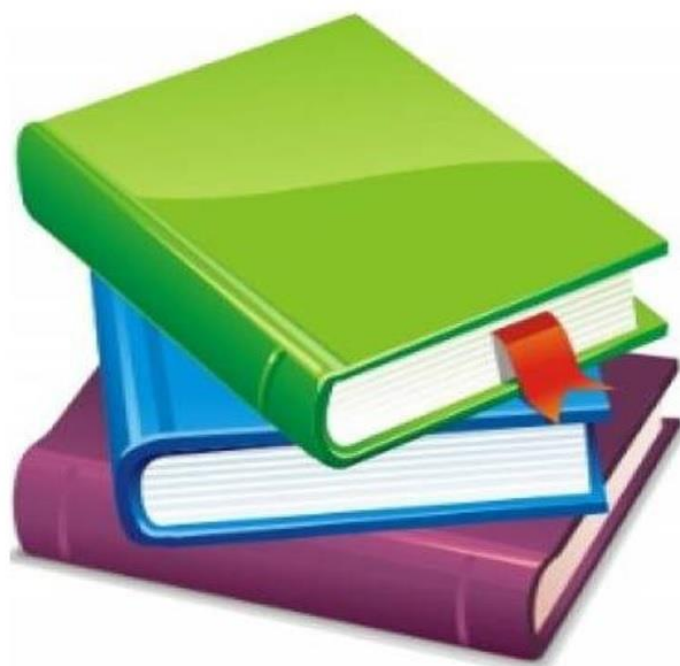




**ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ
И МЕТОДИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ
внедрения моделей консультативно-методических
центров по взаимодействию дошкольных
образовательных организаций различных форм
и родительской общественности**



Москва 2014

СОДЕРЖАНИЕ

1 РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ МЕТОДИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	3
2 ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ МЕТОДИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ВНЕДРЕНИЯ МОДЕЛЕЙ КОНСУЛЬТАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКИХ ЦЕНТРОВ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ ДОШКОЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ РАЗЛИЧНЫХ ФОРМ И РОДИТЕЛЬСКОЙ ОБЩЕСТВЕННОСТИ.....	13
2.1 Отбор специалистов для оказания консультационной и методической поддержки из числа разработчиков моделей консультативно- методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общественности.....	13
2.2 Формирование комплекта справочных материалов, необходимых для оказания консультационной и методической поддержки по вопросам создания, функционирования и оснащения центров, создания пакета нормативно-методической документации, разработки и реализации программ повышения квалификации, других организационных мероприятий	14
2.3 Разработка раздела информационного ресурса для размещения и организации обсуждения методических и информационных материалов проекта.....	14
2.4 Отбор, подготовка для размещения и размещение в открытом доступе на информационном ресурсе нормативных правовых актов, методических документов Минобрнауки России по вопросам внедрения консультативно-методических центров по взаимодействию	17
2.5 Отбор, подготовка для размещения и размещение в открытом доступе на информационном ресурсе документов (методических и информационных материалов), разработанных в рамках проекта, с необходимыми разъяснениями	19
2.6 Информирование о создании сервиса консультационной и методической поддержки	26
2.7 Журнал контроля обращений на «горячую линию»	33

1 РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ МЕТОДИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия специалистов консультационно-методической службы Исполнителя и педагогических и управленческих работников системы образования. Консультационная и методическая поддержка направлена на решение вопросов, связанных с созданием, функционированием и оснащением центров, созданием пакета нормативно-методической документации, разработкой и реализацией программ повышения квалификации и других организационных мероприятий.

Взаимодействующими сторонами при решении вопросов при всесторонней поддержке являются:

специалисты консультационно-методической службы Исполнителя - разработчики моделей консультативно-методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общественности;

педагогические и управленческие работники системы образования всех субъектов Российской Федерации.

Основные термины и понятия, используемые в целях настоящего регламента представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные термины и понятия

Термин	Определение
Call -центр	Центр обслуживания звонков - централизованный офис, используемый для получения и передачи больших объемов информации, поступающей в виде запросов. Помимо обслуживания звонков, специалисты консультационно-методической службы управляют потоком корреспонденции (писем, факсов, чатов, электронной почты).

Термин	Определение
Специалист консультационно-методической службы	Разработчик моделей консультативно-методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общественности.
Вызов	Любое обращение пользователя в консультационно-методическую службу, независимо от способа обращения: посредством телефонного звонка, пользования электронной почтой, факсом, через сайт и т.д.
Анонимное обращение	Обращения без указания контактных данных (Ф.И.О., телефон)
Пользователь	Гражданин, обратившийся в консультационно-методическую службу.
Очередь	Группа вызовов, которые в настоящий момент не могут быть обслужены из-за занятости операторов консультационно-методической службы и находятся «на удержании», ожидая обслуживания.
Конфигурационная база данных	База данных, которая содержит сведения по каждому учетному элементу и сведения о важных связях между ними.
База знаний	Представляет собой логически структурированный набор информации в определенной области знаний, выполненный с целью обеспечения полноты и актуальности процесса анализа и заключений. База знаний может содержать актуальные решения, необходимые оператору для решения

Термин	Определение
	вопросов, связанных с повторившимися проблемами и ошибками.

Общие положения

1. Организационно-методическое руководство работой консультационно-методической службы (инструктаж специалистов, обучение специалистов, консультационная помощь при рассмотрении вопросов, обеспечение временно отсутствующих сотрудников) обеспечивает Исполнитель.

2. Call-центр функционирует по рабочим дням. Рабочие дни: понедельник-пятница, время работы: 9:00-18:00 по Московскому времени. Центр обслуживания звонков производит администрирование входящего потока запросов по поддержке внедрения моделей консультативно-методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общественности. Все обращения пользователей регистрируются и обрабатываются в течение одного рабочего дня.

3. Техническую поддержку и обслуживание коммуникационных и информационных систем осуществляет инженерный отдел, ответственный за техническую поддержку.

4. Телефонные обращения в консультационно-методическую службу подлежат аудиозаписи, количественному учету и регистрации.

5. Отчет об обращениях передается ответственным специалистам для подготовки информационно-аналитических документов.

Порядок действий пользователей, обратившихся в консультационно-методическую службу

Пользователь, обратившийся в консультационно-методическую службу, может связаться с оператором с помощью:

телефона «горячей линии» (позвонить по соответствующему номеру телефона и объяснить свою проблему/задать вопрос оператору лично);

электронного адреса (написать письмо и направить его на соответствующий адрес электронной почты);

информационного ресурса (оставить свое сообщение в соответствующем разделе информационного ресурса - форум, онлайн-консультация).

*Знания и умения, которыми должен обладать специалист
консультационно-методической службы*

Специалист консультационно-методической службы должен знать:

приемы и методы делового общения и ведения переговоров;

основы делового этикета, навыки ведения деловых (в т.ч. телефонных) переговоров;

правила внутреннего трудового распорядка;

правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты;

Федеральные законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации (в части, необходимой для исполнения должностных обязанностей);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

Специалист консультационно-методической службы в своей деятельности руководствуется:

распоряжениями, приказами вышестоящего руководства;

положением о персонале, принятом в Call-центре;

установленным порядком выполнения работ;

должностной инструкцией.

В обязанности специалиста консультационно-методической службы входит:

прием входящих звонков;

предоставление всей нужной информации (консультативная поддержка) региональным, муниципальным и школьным операторам;

поиск и предложение оптимальных решений, в связи с возникшими вопросами;

ввод в базу данных полученной информации;

своевременное осваивание информации по проекту.

Список требований к специалисту консультационно-методической службы:

коммуникабельность;

доброжелательность;

четкая дикция;

правильная речь;

владение компьютером;

ответственность;

хорошая обучаемость.

навыки работы с оргтехникой, в том числе факсом, ксероксом, принтером и т.д.

Используются следующие показатели, характеризующие работу специалиста консультационно-методической службы:

объем звонков;

уровень обслуживания;

принятые звонки;

потерянные звонки;

отбои;

звонки, находящиеся в очереди;

время разговора;

ожидание;

поствызовная обработка;

пауза;

удержание вызова;

средняя скорость ответа;

среднее время (продолжительность) обработки вызова.

Статистика по проекту в режиме реального времени демонстрирует количество операторов, которые поддерживают проект, и количество операторов, которые отвечают на звонки в данный момент времени. Исторические данные помогают получить сведения о количестве звонков, которые поступали. С их помощью можно отследить часы максимальной и минимальной нагрузки на Call - центр и получить информацию о производительности оператора. По статистике просчитывается среднее время разговора или обработки информации для каждого оператора. Некоторые из показателей используются для контроля дисциплины сотрудников.

Запись разговоров – это необходимое условие отлаженной работы Call - центра. Оборудование Call-центра позволяет прослушивать разговоры в режиме реального времени. Саму запись разговора эффективно слушать и одновременно просматривать информацию, внесенную в скрипт. То есть кроме записи разговора нужно будет уловить связь с информацией, которую специалист консультационно-методической службы внес в скрипт во время этого разговора. Результаты прослушивания файлов дадут дополнительные возможности по обучению операторов.

Отлаженная работа специалистов консультационно-методической службы способствует:

- сокращению потерянных вызовов;
- повышению скорости и качества обработки обращений;
- предоставлению пользователям качественной консультационно-методической поддержки;
- снижению количества вопросов, связанных с созданием, функционированием и оснащением центров, созданием пакета нормативно-методической документации, разработкой и реализацией программ повышения квалификации и других организационных мероприятий.

Регистрация и обработка обращений

1. Порядок предоставления сервиса поддержки пользователей в случаях обращений по телефону

При соединении специалист консультационно-методической службы Исполнителя регистрирует обращение пользователя в журнале регистрации обращений с обязательным указанием следующих данных:

Ф.И.О. специалиста, регистрирующего обращение;

дату и время регистрации обращения;

краткое описание вопроса;

Ф.И.О. контактного лица;

наименование Организации, представителем которой является пользователь;

контактная информация для обратной связи (телефон, адрес электронной почты).

2. Порядок предоставления сервиса поддержки пользователей в случаях обращений посредством электронной почты

При регистрации обращения специалист консультационно-методической службы Исполнителя в обязательном порядке указывает следующие данные:

Ф.И.О. специалиста, регистрирующего обращение;

дату и время получения электронного письма или сообщения;

дату и время регистрации обращения;

краткое описание обращения.

В процессе оказания консультации по обращениям, полученным посредством форума, могут участвовать все службы поддержки пользователей официального сайта, созданные службой технической поддержки.

3. Порядок предоставления сервиса поддержки пользователей в случаях обращений пользователей посредством информационного ресурса

В случае обращения пользователя с помощью информационного ресурса, пользователь вносит следующие данные:

Ф.И.О.;

контактный телефон;

адрес электронной почты;

тема обращения;

описание обращения.

Дата и время обращения выставляется автоматически.

В данном случае специалисту консультационно-методической службы не требуется заносить данные в журнал обращений, поскольку они автоматически сохраняются в базе информационного ресурса.

Порядок работы специалиста консультационно-методической службы, осуществляющих прием обращений с помощью информационного ресурса

1. Своевременное размещение и организация обсуждения методических и информационных материалов.

2. Ответы на вопросы, задаваемые по тематике проекта в специальных разделах информационного ресурса, форумах, блогах и т.п.

3. Ответы на комментарии к проводимым обсуждениям, сетевым мероприятиям и т.д. в режиме онлайн и оффлайн.

4. Своевременное наполнение раздела «Часто задаваемых Вопросов».

5. Наполнение соответствующего раздела информационного ресурса актуальными нормативно-правовыми актами и методическими документами Минобрнауки России по вопросам внедрения консультативно-методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общественности.

6. Размещение в соответствующем разделе информационного ресурса документов, разработанных в рамках проекта «Совершенствование методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям несовершеннолетних обучающихся обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования в условиях

создания сети консультативных центров на базе дошкольных и общеобразовательных организаций», с необходимыми разъяснениями.

Порядок работы специалиста консультационно-методической службы, осуществляющих прием обращений по электронной почте и телефонам «горячей линии»

1. Специалист консультационно-методической службы Исполнителя, непосредственно выполняющий работу по обслуживанию вызовов осуществляет следующие виды деятельности:

прием вызова;

формирование запроса об информационной поддержке;

регистрация вызова;

информирование пользователя.

2. Работа операторов по приему вызовов определяется алгоритмом распределения вызовов по операторам и механизмом формирования очереди, заданными функциональными возможностями и объемом обращений пользователей в консультационно-методическую службу.

3. Результатом приема вызова является:

прием вызова свободным оператором;

формирование очереди.

4. Свободный оператор принимает вызов пользователя и полно в пределах своей компетенции и возможностей доступной Базы знаний, справочной информации и информационных баз данных дает ответ на вопрос пользователя. В случае, когда ответ на вопрос пользователя не может быть найден исключительно собственными силами оператора или ответ невозможно сформировать в течение установленного максимального срока обработки устного обращения, оператор формирует информационный запрос и уведомляет пользователя о сроках выполнения работы по подготовке ответа на его обращение.

5. Порядок формирования очереди определяется функциональными возможностями и объемом обращений пользователей в консультационно-методическую службу.

6. На основании данных, поступающих от пользователя, оператор осуществляет регистрацию и запись основных сведений о вопросе пользователя в форме регистрации и контроля за обращениями пользователей в консультационно-методическую службу.

7. Анонимные обращения и обращения, выраженные в некорректной форме, не регистрируются и не обрабатываются.

8. При формировании информационного запроса оператор сообщает пользователю максимальный срок подготовки ответа.

9. Оператор устанавливает наиболее удобную для пользователя форму получения ответа на вопрос: электронная почта, факс, устное сообщение по телефону и др.

10. Оператор контролирует статус информационного запроса и сроки получения ответов по информационным запросам различной степени срочности.

В случае не возможности получения ответа в установленные сроки, оператором направляется пользователю (указанным им способом) промежуточный ответ с указанием всех причин задержки формирования полного ответа на вопрос и ожидаемого сроков исполнения.

2 ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ МЕТОДИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ВНЕДРЕНИЯ МОДЕЛЕЙ КОНСУЛЬТАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКИХ ЦЕНТРОВ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ ДОШКОЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ РАЗЛИЧНЫХ ФОРМ И РОДИТЕЛЬСКОЙ ОБЩЕСТВЕННОСТИ

2.1 Отбор специалистов для оказания консультационной и методической поддержки из числа разработчиков моделей консультативно-методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общности

Для оказания консультационной и методической поддержки из числа разработчиков моделей консультативно-методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общности (п.1.1.1) были отобраны специалисты.

Список отобранных специалистов для оказания консультационной и методической поддержки приведен ниже в таблице 1.

Таблица 1 – Специалисты – разработчики моделей консультативно-методических центров

№	ФИО специалиста	Должность
1	Данилова Ольга Анатольевна	Руководитель методического департамента
2	Наумова Светлана Ивановна	Старший методист
3	Кохан Вероника Павловна	Методист
4	Белокорова Юлия Игоревна	Старший аналитик

2.2 Формирование комплекта справочных материалов, необходимых для оказания консультационной и методической поддержки по вопросам создания, функционирования и оснащения центров, создания пакета нормативно-методической документации, разработки и реализации программ повышения квалификации, других организационных мероприятий

Для повышения эффективности консультационной и методической поддержки был сформирован комплект справочных материалов для специалистов. В состав комплекта вошли:

пакет отобранной и размещенной на сайте нормативно-правовой документации;

регламент проведения консультационной и методической поддержки;

разработанная модель консультативно-методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общественности;

разработанные методические рекомендации по организации и функционированию консультативно-методических центров (организационные, экономические, функциональные).

2.3 Разработка раздела информационного ресурса для размещения и организации обсуждения методических и информационных материалов проекта

Для размещения методических и информационных материалов проекта был создан специальный раздел «Материалы». Для удобства пользователей ресурса все размещаемые материалы были разбиты на 3 группы:

нормативные;

методические;

информационно-новостные (рисунок 1).



Рисунок 1 – Подразделы в разделе «Материалы»

Обсуждение методических и информационных материалов проекта было организовано в специально разработанном разделе «Форум». Для этого была создана специальная тема «Внедрение моделей консультативно-методических центров по взаимодействию ДОО различных форм и родительской общественности», в рамках которой пользователям была предоставлена возможность задать интересующие вопросы (рисунок 2).

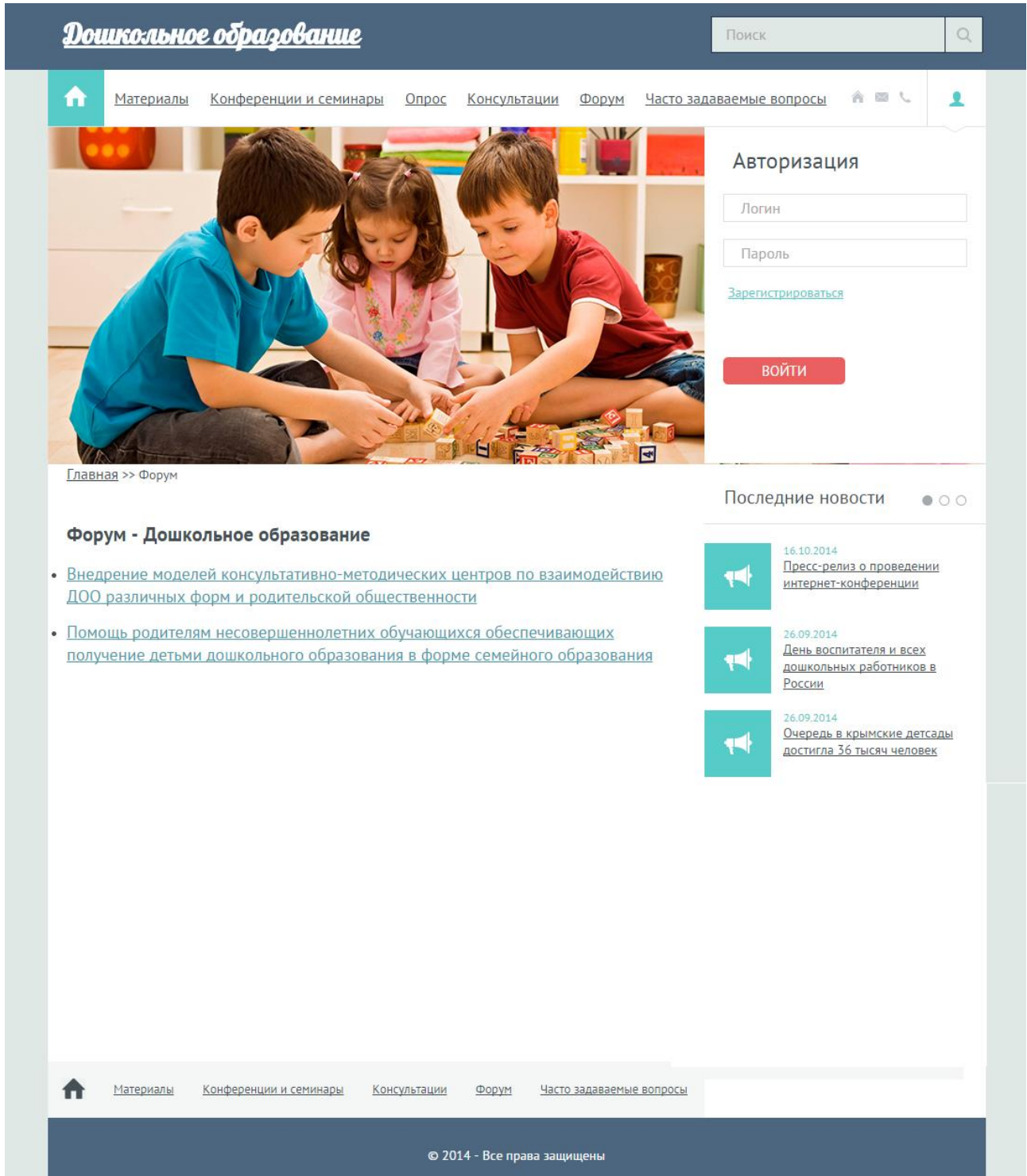


Рисунок 2 – Раздел «Форум»

2.4 Отбор, подготовка для размещения и размещение в открытом доступе на информационном ресурсе нормативных правовых актов, методических документов Минобрнауки России по вопросам внедрения консультативно-методических центров по взаимодействию

Для размещения в открытом доступе на информационном ресурсе Исполнителем были отобраны и подготовлены к размещению нормативные правовые акты, а также методические документы Минобрнауки России по вопросам внедрения консультативно-методических центров по взаимодействию.

Нормативные правовые акты были размещены в подразделе «Нормативные» раздела «Материалы», а методические документы были размещены в соответствующем подразделе «Методические» (рисунок 3).

[Главная](#) >> [Нормативные документы](#)

Нормативные документы

ПОИСК

СБРОСИТЬ

Всего: 11 документов

ДЕЙСТВУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ

[Новый Федеральный государственный образовательный стандарт /ФГОС/ дошкольного образования исправит те недостатки - 13.06.14-ФГОС-ДО](#)
Дата: 13.06.2014

[Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 апреля 2014 г. № 293 «Об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования» – Приказ об утверждении Порядка приема на обучение по образовательным программам дошкольного образования](#)
Дата: 08.04.2014

[Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 февраля 2014 г. № 08-249 «Комментарии к ФГОС дошкольного образования» – Комментарии к ФГОС ДО](#)
Дата: 28.02.2014

[Письмо Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 февраля 2014 г. № 01-52-22/05-382 «О контроле и надзоре за деятельностью дошкольных образовательных учреждений» – Письмо о контроле и надзоре за деятельностью ДО](#)
Дата: 07.02.2014

[Письмо Министерства образования и науки Российской Федерации от 10 января 2014 г. № 08-10 «О плане действий по обеспечению введения Федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования» – Письмо о плане действий по обеспечению введения ФГОС](#)
Дата: 10.01.2014

[Постановление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 19 декабря 2013 г. № 68, зарегистрировано в Минюсте России 3 февраля 2014 г., рег. № 31209 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3147-13 «Санитарно-эпидемиологических требований к дошкольным группам, размещенным в жилых помещениях жилищного фонда»](#)
Дата: 19.12.2013

[Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 октября 2013 г. № 1155 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта дошкольного образования»](#)
Дата: 17.10.2013

[Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 30 августа 2013 г. № 1014 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным общеобразовательным программам – образовательным программам дошкольного образования»](#)
Дата: 30.08.2013

[Письмо Департамента государственной политики в сфере общего образования Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 августа 2013 г. № 08-1063 «О рекомендациях по порядку комплектования дошкольных образовательных учреждений»](#)
Дата: 08.08.2013

[Постановление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 15 мая 2013 г. № 26, зарегистрировано в Минюсте России 29 мая 2013 г., рег. № 28564 «Об утверждении СанПиН 2.4.1.3049-13 «Санитарно-эпидемиологических требований к устройству, содержанию и организации режима работы дошкольных образовательных организаций»](#)
Дата: 15.05.2013

[Извлечения из Федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. N273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в части дошкольное образование](#)
Дата: 29.09.2012

Последние новости



16.10.2014
[Пресс-релиз о проведении интернет-конференции](#)



26.09.2014
[День воспитателя и всех дошкольных работников в России](#)



26.09.2014
[Очередь в крымские детсады достигла 36 тысяч человек](#)



Рисунок 3 – Подраздел «Нормативные документы»

2.5 Отбор, подготовка для размещения и размещение в открытом доступе на информационном ресурсе документов (методических и информационных материалов), разработанных в рамках проекта, с необходимыми разъяснениями

В рамках методической поддержки субъектов Российской Федерации по внедрению моделей консультативно-методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общественности Исполнителем были отобраны и подготовлены для размещения следующие документы (методические и информационные материалы), разработанные в рамках проекта:

описание моделей консультативно-методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общественности (на базе органа управления организацией и на базе образовательной организации);

методические рекомендации по организации взаимодействия дошкольных образовательных организаций, семейных детских садов и индивидуальных предпринимателей, реализующих программы дошкольного образования;

типовая программа повышения квалификации педагогических и управленческих работников системы образования по функционированию консультативно-методических центров.

К каждому документу были подготовлены необходимые разъяснения, которые приведены ниже.

Разъяснения к описанию моделей консультативно-методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общественности

В описании представлены две модели, разработанные ООО «Простой.Ру» по заказу Минобрнауки России в рамках проекта «Совершенствование методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям несовершеннолетних обучающихся обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования в

условиях создания сети консультативных центров на базе дошкольных и общеобразовательных организаций».

Модели созданы с целью повышения доступности и качества дошкольного образования через развитие вариативных форм дошкольного образования и усовершенствования методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям, чьи дети получают дошкольное образование в форме семейного образования. Разработано две модели – по двум предложенным формам создания данных центров – на базе органа управления образованием субъекта Российской Федерации и на базе образовательной организации.

Модели определяют основные принципы, цели и задачи создания вышеупомянутых центров, основные функции центров, участников системы взаимодействия центров и других организаций субъекта Российской Федерации. В описании моделей определены условия создания и функционирования консультативно-методических центров, их организационно-функциональная структура. Приведен перечень нормативных правовых актов, обеспечивающих создание и функционирования данных центров. Графически представлены процессы взаимодействия сотрудников центра в другими сотрудниками и с внешними организациями.

Представленные модели осенью 2014 года были апробированы на базе Рязанской, Челябинской областей, Краснодарского края и Республики Саха (Якутия).

Апробация проводилась в течении 30 календарных дней (с 21 июля 2014 года по 21 августа 2014 года).

Результаты проведенной апробации:

1) Моделирование условий КМЦ на базе ОУО и на базе образовательной организации (дополнительного профессионального образования) было осуществлено моделирование деятельности данного центра в условиях, предусмотренных моделями. К процессу создания и функционирования пилотных КМЦ были привлечены различные организации, в том числе образовательные

организации, осуществляющие научно-методическое сопровождение образовательных организаций, реализующих образовательные программы дошкольного образования, организации, на базе которых функционируют психолого-медико-педагогические комиссии, муниципальные методические службы. Таким образом, на практике были апробированы схема и механизмы взаимодействия КМЦ с другими организациями субъекта. Дошкольные образовательные организации, принимавшие участие в апробации, и родители дошкольников, не посещающих дошкольные образовательные организации в муниципальных образованиях, которым подведомственны дошкольные образовательные организации-участники апробации, моделировали основных потребителей услуг КМЦ. Они получали консультационную и методическую помощь от специалистов КМЦ.

2) Практическая проверка актуальности, точности и целесообразности консультирования и методической поддержки организации взаимодействия дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общественности в условиях, определенных моделями. В рамках апробации в деятельность пилотных КМЦ входили консультационные и методические услуги дошкольным образовательным организациям и родительской общественности. Были апробированы на практике следующие функции КМЦ:

информационная работа по популяризации вариативных форм дошкольного образования в регионе (среди руководства и сотрудников дошкольных образовательных организаций, в которых не реализованы вариативные формы предоставления дошкольных образовательных услуг детям, не посещающим дошкольные образовательные организации);

оказание консультативной помощи руководству и сотрудникам дошкольных образовательных организаций по созданию и функционированию консультативных пунктов на базе дошкольных и общеобразовательных организаций;

оказание консультативной помощи родительской общественности по вопросам реализации прав и обязанностей, которые имеют родители (законные

представители) детей дошкольного возраста, обучающихся в дошкольных образовательных организациях различных организационно-правовых форм, семейных детских садах, у индивидуальных предпринимателей, оказывающих услуги по дошкольному образованию;

организация сотрудничества профильных специалистов по разработке и распространению методик, технологий воспитания и дошкольного образования детей в условиях семьи;

обеспечение планирования и координации совещаний по направлениям, входящих в перечень решаемых КМЦ задач;

обеспечение методической поддержки, координации и контроля мероприятий, осуществляемых базовой организацией и иными организациями, по направлениям, входящих в перечень решаемых Центром задач.

Разъяснения к методическим рекомендациям по организации взаимодействия дошкольных образовательных организаций, семейных детских садов и индивидуальных предпринимателей, реализующих программы дошкольного образования

Методические рекомендации разработаны ООО «Простой.Ру» по заказу Минобрнауки России в рамках проекта «Совершенствование методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям несовершеннолетних обучающихся обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования в условиях создания сети консультативных центров на базе дошкольных и общеобразовательных организаций».

Методические рекомендации адресованы специалистам органов управления образованием субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления в сфере образования, руководителям и сотрудникам дошкольных образовательных организаций, экспертному сообществу и образовательным организациям, осуществляющим научно-методическое сопровождение реализации образовательных программ дошкольного образования.

Рекомендации содержат проекты организационно-распорядительных документов, обеспечивающих создание и функционирование в субъекте Российской Федерации системы взаимодействия дошкольных образовательных организаций различных видов и форм, и родительской общественности, в том числе следующие:

проект порядка организации взаимодействия дошкольных образовательных организаций и семейных детских садов;

проект порядка организации взаимодействия дошкольных образовательных организаций и индивидуальных предпринимателей;

Отдельным разделом представлены рекомендации по поддержке организации создания образовательных организаций субъектами малого и среднего предпринимательства. Также представлены извлечения из Конституции Российской Федерации, обеспечивающие государственные гарантии в сфере дошкольного образования.

Разъяснения к типовой программе повышения квалификации педагогических и управленческих работников системы образования по функционированию консультативно-методических центров

Типовая программа повышения квалификации педагогических и управленческих работников системы образования по функционированию консультативно-методических центров разработана ООО «Простой.Ру» по заказу Минобрнауки России в рамках проекта «Совершенствование методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям несовершеннолетних обучающихся обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования в условиях создания сети консультативных центров на базе дошкольных и общеобразовательных организаций».

Программа разработана на основе предложенных ООО «Простой.Ру» моделей консультативно-методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общественности и ориентирована на подготовку педагогических и управленческих работников по

функционированию консультативно-методических центров по созданию и функционированию данных центров.

Целью программы является повышение уровня профессиональной компетентности в ходе обучения для последующей эффективной практической реализации деятельности по функционированию консультативно-методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общественности.

Трудоемкость освоения – 72 академических часа.

Задачами программы повышения квалификации являются:

внедрение моделей общественно-государственного управления в образовательных организациях, способствующих развитию институтов общественного участия в образовательной деятельности как важного условия открытости и инвестиционной привлекательности сферы образования;

рассмотрение особенностей реализации права родителей на получение методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях в современных условиях;

изучение особенностей взаимодействия родителей (законных представителей) обучающихся и дошкольных образовательных организаций различных форм как участников образовательных отношений;

формирование у слушателей знаний, необходимых для обеспечения функционирования консультативно-методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общественности.

Типовая профессиональная программа повышения квалификации по функционированию консультативно-методических центров разработана с учетом Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 января 2013 г. N 10 г. Москва «О федеральных государственных требованиях к минимуму содержания дополнительных профессиональных образовательных программ профессиональной переподготовки и повышения квалификации

педагогических работников, а также к уровню профессиональной переподготовки педагогических работников» и ориентирована на педагогических и управленческих работников системы образования.

Содержание программы повышения квалификации построено в соответствии с модульным принципом и включает два модуля:

Модуль 1 «Законодательные основы создания и функционирования консультативно-методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общественности»

Модуль 2 «Модели консультативно-методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общественности»

Лица, освоившие программу повышения квалификации педагогических и управленческих работников системы образования по функционированию консультативно-методических центров и успешно прошедшие государственную итоговую аттестацию, получают документ о дополнительном профессиональном образовании – удостоверение о повышении квалификации.

Данные методические и информационные материалы, разработанные в рамках проекта (рисунок 4). Материалы снабжены по тексту необходимыми разъяснениями.

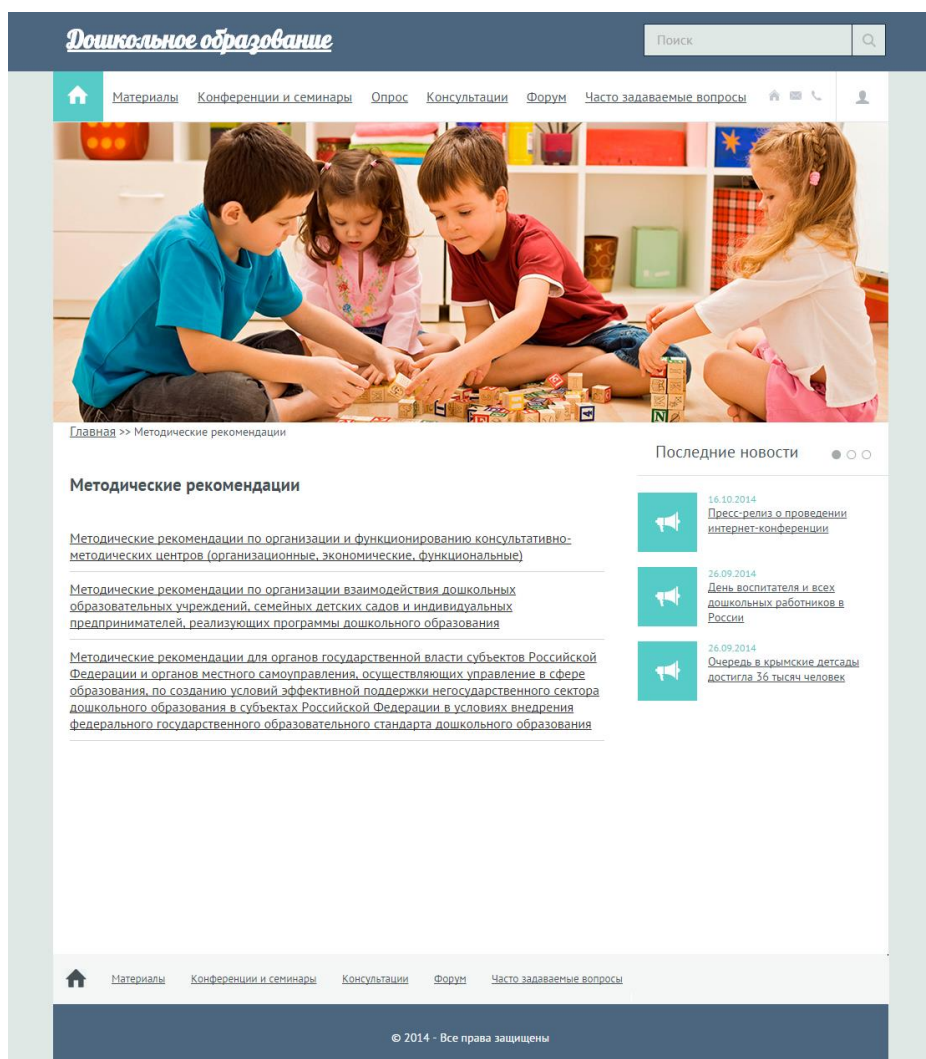


Рисунок 4 – Подраздел «Методические рекомендации»

2.6 Информирование о создании сервиса консультационной и методической поддержки

Подготовка информационного письма о создании сервиса консультационной и методической поддержки внедрения моделей (включая телефон, электронную почту и информационный ресурс)

Для оказания консультационной и методической поддержки была организована работа «горячей линии».

Для организации работы «горячей линии» были проведены следующие организационные мероприятия:

1) выделен специальный многоканальный телефонный номер для оказания консультационной и методической поддержки +7 (495) 233-02-02 (многоканальный) или +7 (846) 212-95-13;

2) выделен специальный адрес электронной почты для приема обращений: mail@doshkol-edu.ru или info@doshkol-edu.ru.

Охват осуществления консультативной и методической поддержки внедрения моделей консультативно-методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общественности – все субъекты Российской Федерации.

В целях информирования о создании горячей линии Исполнителем было сформировано письмо, приведенное ниже.

19 сентября 2014 г.

Руководителям органов управления образования субъектов Российской Федерации

№ 352

«О создании сервиса консультационной и методической поддержки внедрения моделей консультативно-методических центров по взаимодействию дошкольных образовательных организаций различных форм и родительской общественности»

ООО «Простой.Ру» по заказу Минобрнауки России (Государственный контракт № 8.018.11.0017 от 6.06.2013 по проекту «Совершенствование методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям несовершеннолетних обучающихся, обеспечивающих получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования в условиях создания сети консультативных центров на базе дошкольных и общеобразовательных организаций») осуществляет консультационную и методическую поддержку.

Консультационная и методическая поддержка осуществляется по вопросам создания, функционирования и оснащения центров, создания пакета нормативно-методической документации, разработки и реализации программ повышения квалификации, других организационных мероприятий.

Информационно-методическое сопровождение осуществляется с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 (по московскому времени).

Способы обращения:

1) письменное обращение на адрес электронной почты mail@doshkol-edu.ru или info@doshkol-edu.ru

2) устное обращение по телефону +7 (495) 233-02-02, +7 (846) 212-95-13.

С уважением,
Генеральный директор
ООО «Простой.Ру»



М. П.

В. В. Кармаза

Формирование списка рассылки информационного письма о создании сервиса консультационной и методической поддержки

Для рассылки информационного письма о создании сервиса консультационной и методической поддержки был сформирован список рассылки. Сформированный список приведен ниже в таблице 2.

Таблица 2 – Список рассылки в ОУО субъектов Российской Федерации

№ п/п	Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющий управление в сфере образования	Субъект Российской Федерации	E-mail
1	Главное управление образования и молодежной политики Алтайского края	Алтайский край	educ@ttb.ru
2	Министерство образования и науки Амурской области	Амурская область	obr@amurobl.ru
3	Министерство образования и науки Архангельской области	Архангельская область	arhobr@dvinaland.ru
4	Министерство образования и науки Астраханской области	Астраханская область	astminobr@mail.ru
5	Департамент образования Белгородской области	Белгородская область	beluno@belregion.ru
6	Департамент образования и науки Брянской области	Брянская область	edu@hq.b-edu.ru
7	Департамент образования Владимирской области	Владимирская область	general@edu.vladinfo.ru
8	Министерство образования и науки Волгоградской области	Волгоградская область	education@volganet.ru
9	Департамент образования Вологодской области	Вологодская область	edu@edu35.ru
10	Департамент образования, науки и молодежной политики Воронежской области	Воронежская область	departament@36edu.vrn.ru
11	Комитет образования Еврейской автономной области	Еврейская автономная область	comobr@mail.ru
12	Министерство образования, науки и молодёжной политики Забайкальского края	Забайкальский край	mozk@mozk.net
13	Департамент образования Ивановской области	Ивановская область	077@adminet.ivanovo.ru
14	Министерство образования Иркутской области	Иркутская область	obraz@38edu.ru
15	Министерство образования и науки Кабардино-Балкарской Республики	Кабардино-Балкарская Республика	minobrsc@mail.ru

№ п/п	Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющий управление в сфере образования	Субъект Российской Федерации	E-mail
16	Министерство образования Калининградской области	Калининградская область	obrazovanie@baltinform.ru
17	Министерство образования и науки Калужской области	Калужская область	minobr@adm.kaluga.ru
18	Министерство образования и науки Камчатского края	Камчатский край	obraz@kamchatka.gov.ru
19	Министерство образования и науки Карачаево-Черкесской Республики	Карачаево-Черкесская Республика	obrazovanie09@mail.ru
20	Департамент образования и науки Кемеровской области	Кемеровская область	recer@info.kem.ru
21	Департамент образования Кировской области	Кировская область	infor@doko.kirov.ru
22	Департамент образования и науки Костромской области	Костромская область	deko@kos-obl.kmtn.ru
23	Министерство образования и науки Краснодарского края	Краснодарский край	don@krasnodar.ru
24	Министерство образования и науки Красноярского края	Красноярский край	mon@krao.ru
25	Главное управление образования Курганской области	Курганская область	mail.@hde.kurganobl.ru
26	Комитет образования и науки Курской области	Курская область	komobr46@mail.ru
27	Комитет общего и профессионального образования Ленинградской области	Ленинградская область	office_edu@lenreg.ru
28	Управление образования и науки Липецкой области	Липецкая область	root@obluno.lipetsk.su
29	Департамент образования администрации Магаданской области	Магаданская область	priemnaya@magadan-obraz.ru
30	Департамент образования города Москвы	Москва	iac@educom.ru
31	Министерство образования Московской области	Московская область	minomos@mail.ru
32	Министерство образования и науки Мурманской области	Мурманская область	edco@gov-murman.ru
33	Департамент образования Ямало-Ненецкого автономного округа	Ненецкий автономный округ	obrazovanie.nao@mail.ru
34	Министерство образования Нижегородской области	Нижегородская область	official@obr.kreml.nnov.ru
35	Департамент образования, науки и молодежной политики Новгородской области	Новгородская область	komobr53@kob.natm.ru
36	Департамент образования Новосибирской области	Новосибирская область	info@edu.nso.ru
37	Министерство образования Омской области	Омская область	educate@omskcity.com

№ п/п	Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющий управление в сфере образования	Субъект Российской Федерации	E-mail
38	Министерство образования Оренбургской области	Оренбургская область	minobr@obraz-orenburg.ru
39	Департамент образования и молодежной политики Орловской области	Орловская область	pr_obraz@adm.orel.ru
40	Министерство образования Пензенской области	Пензенская область	min_obr@sura.ru
41	Министерство образования и науки Пермского края	Пермский край	minobr@minobr.permkrai.ru
42	Департамент образования и науки Приморского края	Приморский край	education2006@primorsky.ru
43	Государственное управление образования Псковской области	Псковская область	guotlm@obladmin.pskov.ru
44	Министерство образования и науки Республики Адыгея	Республика Адыгея	minobr_ra@mail.ru
45	Министерство образования, науки и молодёжной политики Республики Алтай	Республика Алтай	reception@minobr-altai.ru
46	Министерство образования Республики Башкортостан	Республика Башкортостан	mcmorb@ufanet.ru
47	Министерство образования и науки Республики Бурятия	Республика Бурятия	minobrrb@gmail.com
48	Министерство образования и науки Республики Дагестан	Республика Дагестан	dagminobr@mail.ru
49	Министерство образования и науки Республики Ингушетия	Республика Ингушетия	mori_gov@mail.ru
50	Министерство образования, культуры и науки Республики Калмыкия	Республика Калмыкия	mokinrk@rk08.ru
51	Министерство образования Республики Карелия	Республика Карелия	minedu@karelia.ru
52	Министерство образования Республики Коми	Республика Коми	minedukomi@yandex.ru
53	Министерство образования и науки Республики Марий Эл	Республика Марий Эл	minobr@mari-el.ru
54	Министерство образования Республики Мордовия	Республика Мордовия	morm-akashkina@mail.ru
55	Министерство образования Республики Саха (Якутия)	Республика Саха (Якутия)	minobr@sakha.gov.ru
56	Министерство образования и науки Республики Северная Осетия-Алания	Республика Северная Осетия – Алания	edu@osetia.ru
57	Министерство образования и науки Республики Татарстан	Республика Татарстан	mon@tatar.ru
58	Министерство образования и науки Республики Тыва	Республика Тыва	class@tuva.ru
59	Министерство образования и науки Республики Хакасия	Республика Хакасия	education_19@mail.ru

№ п/п	Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющий управление в сфере образования	Субъект Российской Федерации	E-mail
60	Министерство общего и профессионального образования Ростовской области	Ростовская область	min@rostobr.ru
61	Министерство образования Рязанской области	Рязанская область	post@min-obr.ru
62	Министерство образования и науки Самарской области	Самарская область	main@samara.edu.ru
63	Комитет по образованию Санкт-Петербурга	Санкт-Петербург	kobr@gov.spb.ru
64	Министерство образования Саратовской области	Саратовская область	minobr.sar@yandex.ru
65	Министерство образования Сахалинской области	Сахалинская область	dp_study@adm.sakhalin.ru
66	Министерство общего и профессионального образования Свердловской области	Свердловская область	info@minobraz.ru
67	Департамент Смоленской области по образованию, науке и делам молодежи	Смоленская область	obraz@admin.smolensk.ru
68	Министерство образования Ставропольского края	Ставропольский край	info@stavminobr.ru
69	Управление образования и науки Тамбовской области	Тамбовская область	post@obraz.tambov.gov.ru
70	Министерство образования Тверской области	Тверская область	dep_obrazov@web.region.tver.ru
71	Департамент общего образования Томской области	Томская область	ivan@obluo.tomsk.gov.ru
72	Министерство образования Тульской области	Тульская область	FrolovEL@bk.ru
73	Департамент образования и науки Тюменской области	Тюменская область	dep_obraz@72to.ru
74	Министерство образования и науки Удмуртской Республики	Удмуртская Республика	moinur@mail.ru
75	Министерство образования Ульяновской области	Ульяновская область	edu@ulgov.ru
76	Министерство образования и науки Хабаровского края	Хабаровский край	ege@edu.27.ru
77	Департамент образования и молодежной политики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	Ханты-Мансийский Автономный округ – Югра	info@doinhmao.ru
78	Министерство образования и науки Челябинской области	Челябинская область	minobr@minobr174.ru
79	Министерство образования и науки Чеченской Республики	Чеченская Республика	moin.grozny@gmail.com
80	Министерство образования и молодежной политики Чувашской Республики	Чувашская Республика	obrazov35@cap.ru

№ п/п	Орган исполнительной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющий управление в сфере образования	Субъект Российской Федерации	E-mail
81	Департамент образования, культуры и молодёжной политики Чукотского автономного округа	Чукотский автономный округ	borodin@anadyr.ru
82	Департамент образования Ямало-Ненецкого автономного округа	Ямало-Ненецкий автономный округ	yamaledu@yamalinfo.ru
83	Департамент образования Ярославской области	Ярославская область	dobr@region.adm.yar.ru

Рассылка информационного письма о создании сервиса консультационной и методической поддержки (по списку)

Информационное письмо о создании сервиса консультационной и методической поддержки было направлено согласно списка рассылки, приведенного выше.

2.7 Журнал контроля обращений на «горячую линию»

В течение всего периода оказания консультационной и методической поддержки Исполнителем было обеспечено ведение журнала обращений на «горячую линию». Копия журнала приведена в таблице 3.

Таблица 3 – Журнал обращений на «горячую линию»

Дата обращения	Информация об обратившемся	Контактные данные	Текст обращения
8.10	Аргунова Наталия Николаевна, Департамент образования Белгородской области, консультант отдела дошкольного образования	Email: argunovaodo@yandex.ru Тел.: 8(4722)328156	В соответствии с п.3 ст.64 Федерального закона от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» организация, оказывающая поддержку родителям, обеспечивающим детям семейную форму получения дошкольного образования, определена как "Консультационный центр". Иногда в документах встречаются несколько другие определения. Тожественные ли определения "Консультативный пункт", "Консультативно-методический центр" по функциям с "Консультационным

Дата обращения	Информация об обратившемся	Контактные данные	Текст обращения
			центром" или у них есть отличия?
14.10	Татьяна Григорьевна Данилецкая, УОиМП зам.начальника	Email: upr.obr.dt2013@mail.ru	<p>В соответствии с п. 3 ст. 64 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», вступившего в силу с 01.09.2013, 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 без взимания платы, в том числе в дошкольных образовательных организациях и общеобразовательных организациях, если в них созданы соответствующие консультационные центры.</p> <p>Обеспечение предоставления таких видов помощи должно осуществляться органами государственной власти субъектов Российской Федерации (закон № 273-ФЗ возлагает это новое полномочие на субъект РФ).</p> <p>Возможна ли передача указанного полномочия в муниципальное образование для его осуществления в консультационных центрах (пунктах), созданных в дошкольных образовательных организациях, если это официально не закреплено в нормативных документах с определением финансового обеспечения осуществления этого полномочия в виде субвенции? (будет ли это являться нарушением законодательства при включении данной услуги в муниципальное задание ДОУ, если данное полномочие не было передано документально?)</p>
21.11	Житникова Оксана Анатольевна, МБДОУ детский сад № 134 г. Вяземский	Email: oksana.zhitnikova.72@mail.ru Тел.: 89621516741	Группа кратковременного пребывания должна создаваться в ДОУ в отдельной группе или ребенок на время до 3-часов посещает группу по своему возрасту, но без питания?
5.11	Ярошенко Альбина Альбертовна, МАДОУ детский сад	Email: aa.ya@inbox.ru	Какие виды и формы повышения квалификации педагогических и управленческих работников системы

Дата обращения	Информация об обратившемся	Контактные данные	Текст обращения
	комбинированного вида № 205, старший воспитатель	Тел.: 89141968620	образования по функционированию КМЦ в этом направлении могут быть предусмотрены для лиц свыше 45 лет? Ведь таких в детских садах большинство.