

- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;
- Методическими рекомендациями по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2023 году.

1.1. Методическая, психолого-педагогическая и консультативная помощь семьям, воспитывающим детей, предоставляется без взимания платы при личном, письменном обращении, по телефону или электронно для одного(или двух) родителей (законных представителей) ребенка, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей.

1.2. Настоящее Положение устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности методической, психолого-педагогической и консультативной помощи гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей и семьям, воспитывающим детей дошкольного возраста (как не посещающих так и посещающих образовательное учреждение), детей школьного возраста, а так же детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью (далее - семьи), а также способы предоставления методической, психолого-педагогической и консультативной помощи.

1.3. Методическая, психолого-педагогическая и консультативная помощь семьям предоставляется в виде консультаций и методических рекомендаций, подготовленных специалистами образовательных учреждений.

1. Цели и задачи деятельности Консультационного центра

2.1. Целью деятельности КЦ является повышение уровня компетентности родителей (законных представителей) детей до 18 лет в вопросах развития, образования и воспитания, путем предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. Основные задачи:

2.2.1. Разработка механизмов и реализация комплекса мер, направленных на обеспечение доступной и качественной помощи родителям (законным представителям) в вопросах образования и воспитания детей дошкольного и школьного возраста, как посещающих, так и не посещающих образовательные учреждения (далее - детей);

2.2.2. Оказание консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам воспитания и развития детей;

2.2.3. Развитие психолого-педагогической компетентности (психологической культуры) родителей (законных представителей);

2.2.4. Развитие социальной активности семей;

2.2.5. Оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и поддержки семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, по профилактике эмоционально-личностных перегрузок и срывов у детей.

2.2.6. Создание равных возможностей для получения современного качественного образования и позитивной социализации детей;

2.2.7. Широкое информирование о возможностях получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи;

2.2.8. Организация и проведение просветительских и информационно-методических семинаров, вебинаров, собраний и мастер-классов для родительской аудитории по актуальным вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка

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

2. Организация деятельности Консультационного центра

3.1. Деятельность КЦ строится на основе интеграции деятельности специалистов, оказывающих услуги консультативной помощи, не является реализацией ни одной из образовательных программ;

3.2. КЦ самостоятельно выбирает и реализует в практической деятельности консультативную модель оказания помощи родителям (законным представителям), имеющих детей,;

3.3. Для реализации задач КЦ осуществляет следующие направления деятельности (в комплексе или некоторые из них исходя из выбранной модели деятельности):

- информационная поддержка деятельности, в т.ч. создание и ведение информационного ресурса в сети Интернет для информационно-методического и консультационного сопровождения родительской общественности;

- разработка, изготовление и распространение рекламно-информационных материалов по вопросам деятельности КЦ среди родительской аудитории, педагогического сообщества, образовательных и социально-ориентированных организаций;

- психолого-педагогическое консультирование и просвещение родителей (законных представителей);

- оказание информационно-консультационных услуг для родителей (законных представителей) детей по средствам дистанционной консультации, через сеть Интернет;

- оказание консультационных услуг по телефону;

- проведение обучающих лекториев, семинаров-практикумов, вебинаров для родителей (законных представителей), имеющих детей;

- организация сетевого взаимодействия по психолого-педагогическому сопровождению родителей (законных представителей) между специалистами образовательных учреждений;

- установление и развитие внешних связей в рамках обозначенных направлений деятельности;

- осуществление мониторинга реализуемого плана деятельности. Возможна организация внеплановых мероприятий по запросам родителей (законных представителей), обеспечивающих получение детьми образования в форме семейного образования, а также иными категориями родителей (законных представителей);

-осуществление мониторинга и контроля качества предоставляемых услуг.

3.4. Для реализации цели деятельности КЦ предоставляет возможность получения услуг методической, психолого-педагогической и консультативной помощи.

3. Основные формы и виды деятельности Консультационного центра

4.1. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

4.2. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

4.3. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи КЦ.

4.4. Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

4.5. Семинары, вебинары, мастер-классы, родительские собрания и иные формы работы с родителями (законными представителями) детей и гражданами, желающими принять на попечение детей с целью проведения информационной работы по Проекту. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата

4.6. Конкретное содержание Услуги (оказание диспетчерской, психолого- педагогической, методической помощи), форма ее оказания (очное консультирование, дистанционное консультирование (с использованием информационно-телекоммуникационных сетей), консультирование в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей)), а также продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

4.7. КЦ не оказывает помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка - его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

4.8. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

4.9. Оказанию Услуги может предшествовать любая индивидуальная или групповая (коллективная) форма взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме, а также посредством онлайн-опросов, тестов

4.10. Услуга может быть оказана в следующих формах:

4.10.1. Очно (очная консультация) – в помещении КЦ, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них КЦ (выездная очная консультация);

4.10.2. Выездная консультация - оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги. Право на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению КЦ. В такие категории могут быть включены граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения КЦ, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающим вне пределов транспортной доступности КЦ, другие граждане, нуждающиеся в выездной консультации.

4.10.3. Дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видео-конференц-связи, в том числе по Zoom и т. д., по телефону); В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Службы, то Службой обеспечивается решение данных проблем и возможность повторного получения консультации в удобное для Получателя услуги время.

4.10.4. В форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, в мессенджеры, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования).

4. Порядок оказания услуг Консультационного центра

5.1. Услуга предоставляется специалистами (консультантами) КЦ на безвозмездной основе. График оказания Услуг определяется КЦ самостоятельно на основании следующих условий:

-безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуги;

-наличие возможности организовать присмотр за ребенком на время получения Услуги;

-удовлетворение запроса получателей Услуг на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь

и опубликован на сайте службы по адресу: <https://school83chel.ru/item/1038949>

Основанием для предоставления методической, психолого-педагогической и консультативной помощи являются заявления родителей (законных представителей) в устной или письменной форме, либо через электронную заявку. Срок ожидания услуги для Получателя с момента подачи соответствующего обращения в КЦ (подачи заявления) составляет не более 10 календарных дней при соблюдении следующих условий:

– письменное обращение может осуществляться Заявителем лично, направлено почтовым отправлением и/или передано в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи, где в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество, номера телефона Заявителя и электронный адрес perspektiva.2022@inbox.ru

– устное обращение подразумевает посещение помещения КЦ по адресу: г. Челябинск, ул. Столбовая, 30 или использование телефонной связи для подачи обращения: 7000831, 89049359218, 89028964266;

– электронная заявка подразумевает подачу запроса в соответствии с электронной формой, размещенной на сайте МБОУ «С(К)ОШ №83 г. Челябинска» по адресу <https://school83chel.ru/item/1038638> или через Яндекс.форму по ссылке

<https://forms.yandex.ru/u/61a9aaf7691ad6fad3045921/>

5.2. При личном обращении проводится беседа с заявителем, в ходе которой конкретизируется вид помощи, необходимый заявителю, назначается время и место предоставления помощи, выдается приглашение на личный прием с указанием даты,

времени и места проведения личного приема для предоставления методической и (или) консультативной помощи. На официальном сайте МБОУ «С(К)ОШ №83 г. Челябинска» <https://school83chel.ru/item/983489> создан специальный раздел, обеспечивающий полноту предоставляемой информации о деятельности КЦ.

5.3. 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.

5.4. В зависимости от предварительного запроса Получателя услуги КЦ подбирает соответствующего исполнителя (специалиста) – консультанта.

5.5. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно.

5.6. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

5.7. Организация психолого-педагогической, консультативной помощи родителям (законным представителя) строится на основе интеграции деятельности специалистов. Помощь может быть оказана одним или несколькими специалистами одновременно.

5.8. Содержание услуги составляет: Оказание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей, получения информации о собственных правах и правах ребёнка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребёнка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

5.9. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

5.10. В ходе консультации специалист (консультант) 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 (консультант) может письменно направить на адрес электронной почты Получателя консультации необходимые ему нормативные 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 (консультантом) не осуществляется.

5.11. Осуществление записи хода консультации по инициативе КЦ, а также самого консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда Получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

5.12. Конечным результатом оказания услуги на основании обращения Заявителя являются:
– получение консультационной помощи (разъяснение и информирование, в том числе с элементами рекомендаций) по существу обращений в устной форме;

– сведения о факте проведения услуги (дата проведения консультации, специалист, ответственный за ее проведение).

5.13. Информация, полученная специалистом (консультантом) в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах КЦ.

5.14. После окончания приема специалист, ответственный за предоставление услуги, заносит сведения о дате и времени проведения консультации в журнал учёта услуг (консультаций), а также заполняет недостающую информацию в заявлении на проведение консультации, в том числе результат оказания Услуги. По итогам каждой оказанной услуги специалист, ответственный за проведение консультации, уточняет у Получателя услуги степень удовлетворенности качеством оказанных услуг (оценка в простой устной форме и/или в соответствии с опросным листом, и/или с использованием электронной формы оценки оказанных услуг (анкета).

5.15. Журнал учета консультаций ведется КЦ в разрезе специалистов в бумажном виде и хранится в течение 12 месяцев, начиная с месяца оказания услуги.

5.16. При проведении просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагающих коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата, КЦ направляет сертификаты участникам на электронную почту, указанную при регистрации на мероприятие. Реестр выданных сертификатов хранится в КЦ в бумажном виде в течение 12 месяцев, начиная с месяца оказания консультационной услуги в виде просветительского мероприятия.

5. Категории получателей услуг Консультационного центра

6.1. Родители (законные представители) детей, нуждающиеся в оказании методической, психолого-педагогической и консультативной помощи, а так же граждане, желающие принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

6. Руководство деятельностью Консультационного центра

6.1. Общее руководство деятельностью Консультационного центра возлагается на директора Организации.

6.2. Директор Организации:

- обеспечивает работу Консультационного центра в соответствии с утвержденным графиком и планом работы;
- определяет функциональные обязанности и режим работы специалистов;
- обеспечивает информирование населения о графике работы Консультационного центра.

6.3. Координацию деятельности Консультационного центра осуществляет руководитель КЦ, который обеспечивает создание условий для эффективной работы по предоставлению методической, психолого-педагогической и консультативной помощи семьям.

7. Структура Консультационного центра и кадровый состав

7.1. В созданном структурном подразделении предусматривается создание следующих секторов:

7.1.1. Логистическо-аналитического сектора.

Целью Логистическо-аналитического сектора является обеспечение эффективного взаимодействия родителей (законных представителей) с КЦ, координирование деятельности привлекаемых специалистов и ресурсов организаций- партнеров при их совместных действиях по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей. Основные задачи сектора:

- приём всех видов обращений от родителей (законных представителей);
- составление расписания работы специалистов;
- анализ и оценка содержания поступившего обращения, доведение его до специалиста, в компетенцию которого входит реагирование на принятое сообщение в соответствии с расписанием работы специалистов;
- сбор и распространение между специалистами полученной информации об обращениях родителей (законных представителей);
- обработка и анализ данных об обращениях граждан, определение их характера, частоты аналогичных обращений;
- обобщение, оценка и контроль замечаний и безадресных обращений граждан в социальных сетях, СМИ;
- принятие мер по информированию граждан о возможности адресного обращения в КЦ;
- представление информационно-аналитических отчетов о количестве и видах проведенных консультаций, возможных вариантах решений и действиях по оказанию услуг (на основе ранее подготовленных и согласованных планов) вышестоящим органом управления по подчинённости;
- доведение задач, поставленных вышестоящими органами КЦ, до специалистов, контроль их выполнения и организация взаимодействия;
- обобщение информации о принятых обращениях, ходе работ по оказанию услуг, их регистрации;
- осуществление рассылки корреспонденции, обращений в бумажном и электронном виде;
- осуществление предварительной записи на личный прием к специалисту согласно графику приема;

- осуществление оперативного контроля за исполнением обращений по срокам на основе электронной программы учета и поиска документов;
- ведение раздела «Консультации» на официальном сайте МБОУ «С(К)ОШ №83 г. Челябинска» и в соц.сетях;
- формирование реестра обращений граждан по содержанию и востребованности специалистов.

7.1.2. Сектора консультативной помощи.

Целью Сектора консультативной помощи является оказание услуг по повышению компетентности родителей, обучающихся в вопросах развития, образования и воспитания детей от 0 до 18 лет, а так же граждан, желающих принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Основные задачи Сектора консультационной помощи:

- оказание информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям детей, а так же гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- обеспечение взаимодействия родителей с образовательными организациями и способствование формированию родительского сообщества;
- предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования;
- подбор и рекомендации методических пособий и информационных материалов в помощь получателям услуг по вопросам организации раннего развития и образования ребенка;
- педагогическое и правовое просвещение родителей (законных представителей ребенка), сопровождение периода дошкольного развития ребенка;
- вовлечение родителей (законных представителей ребенка) в процесс повышения компетентности сопровождения развития детей раннего возраста;
- обучение родителей (законных представителей ребенка) простейшим приемам коррекции отклонений в физическом и (или) психическом развитии детей;
- осуществление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, испытывающим трудности в освоении основных образовательных программ, развитии и социальной адаптации (индивидуальная работа специалистов).

7.2. Количество специалистов, привлекаемых к психолого-педагогической работе в КЦ на штатной и внештатной основе, определяется исходя из социального заказа на услуги КЦ и утверждается приказом директора Организации.

8. Контроль за предоставлением методической, психолого-педагогической и консультативной помощи

8.1. Научно-методическое и организационное сопровождение деятельности КЦ осуществляется непосредственно директором МБОУ «С(К)ОШ №83 г. Челябинска».

8.2. Информирование о деятельности КЦ осуществляется через сайт <https://school83chel.ru/>

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

8.4. Внутренний контроль проводится директором МБОУ «С(К)ОШ №83 г. Челябинска» путем оперативного контроля (по конкретному обращению заявителя, либо другого заинтересованного лица) и итогового контроля (на отчетную дату, по итогам года и др.);

9. Права и обязанности участников при предоставлении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

9.1. Родители (законные представители) имеют право на:

- Получение квалифицированной консультативной помощи по вопросам воспитания, психофизического развития детей, индивидуальных возможностей детей;
- Выражение собственного мнения и обмен опытом воспитания детей со специалистом КЦ;
- Внесение пожеланий на тему консультаций.

9.2. Консультационная служба имеет право на:

- Внесение корректировок в план работы КЦ с учетом интересов и потребностей родителей (законных представителей);
- Предоставление квалифицированной консультативной и практической помощи родителям (законным представителям);
- прекращение деятельности КЦ в связи с отсутствием социального заказа на данную услугу.

9.3. Обязанности КЦ:

- Оказывать психолого-педагогическую помощь родителям (законным представителям) детей дошкольного и школьного возраста, как посещающих, так и не посещающих образовательные учреждения (далее - детей).
- Оказывать консультативную помощь родителям (законным представителям) по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей.
- Обеспечивать взаимодействие между специалистами образовательных учреждений, обеспечивающих функционирование КЦ;

9.4. Родители (законные представители) обязаны:

- Соблюдать положение о КЦ.
- Активно участвовать в работе КЦ, выполняя рекомендации специалистов, содействовать созданию условий, обеспечивающих эффективность помощи.
- Своевременно пребывать на оказание методической, психолого-педагогической и консультативной помощи к специалисту КЦ согласно записи и/или индивидуальному графику.
- В случае невозможности присутствия на встрече в заранее согласованное время, уведомлять об этом специалиста, руководителя КЦ, в случае необходимости директора организации.
- При совместном визите родителя (законного представителя) с ребенком для оказания методической, психолого-педагогической и консультативной помощи, приводить его в опрятном виде, здоровым.
- Своевременно информировать директора Организации о нарушении настоящего Положения кем-либо из специалистов КЦ.

9.5. Специалисты КЦ и родители (законные представители) несут взаимную

ответственность за обязательное соблюдение условий данного Положения.

9.6. Специалисты, оказывающие помощь, несут ответственность за:

- Компетентность и профессионализм;
- Обоснованность и эффективность рекомендаций;
- Ведение документации;
- Сохранность и конфиденциальность информации.

12. Заключительные положения

12.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся по мере необходимости, утверждаются директором организации.

