

УТВЕРЖДАЮ

Директор ОГБПОУ «Шарьинский педагогический колледж Костромской области»

А.Л.Горохов

Приказ № 3 от «11» января 2022г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о Центре психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям, имеющим детей, областного государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Шарьинский педагогический колледж Костромской области»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение регламентирует деятельность Центра психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям, имеющим детей, областного государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Шарьинский педагогический колледж Костромской области» (далее - Центр).
- 1.2. Положение разработано в соответствии с основными нормативными документами:
- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
 - Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - Семейный кодекс Российской Федерации;
 - Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
 - Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - Письмом Министерства просвещения Российской Федерации от 17 ноября 2022 года № ДГ-97-1997 «О направлении методических рекомендаций 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 2022 г.»;
 - подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных федеральных законов, санитарно-эпидемиологические правила и нормативы;
 - государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти.
 - региональные и муниципальные правовые документы;
 - Устав Колледжа.
- 1.3. Центр является структурным подразделением областного государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Шарьинский педагогический колледж Костромской области» (далее – Колледж).
- 1.4. Центр создается для оказания консультативной помощи родителям (законным представителям), имеющих детей в возрасте от 0 до 18 лет, и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

2. Цели и задачи

2.1. Цель деятельности Центра – создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. Основные задачи Центра:

- оказание 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 по вопросам организации раннего развития и образования (обучения и воспитания) ребенка;
- информационная работа среди родителей (законных представителей) об учреждениях системы образования, здравоохранения и социальной защиты, которые могут оказать квалифицированную помощь ребенку в соответствии с его индивидуальными особенностями;
- сотрудничество с учреждениями образования, здравоохранения и социальной защиты населения в процессе реализации консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей по вопросам организации раннего развития и образования (обучения и воспитания) ребенка.

3. Структура Центра и организация деятельности

3.1. Структура и штатное расписание Центра утверждается директором Колледжа. В штатном расписании Колледжа предусматриваются дополнительные ставки, которые, в том числе, могут занимать работники Колледжа на условиях штатного совмещения.

3.2. Услуги оказываются специалистами Центра - лицами, состоящими в трудовых отношениях с Колледжем, либо привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора специалистами, обладающими соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющими соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование (далее – ДПО).

3.3. Центр возглавляет руководитель структурного подразделения, назначаемый директором Колледжа, непосредственно ему подчиняющийся.

3.4. Директор Колледжа вправе возложить обязанности руководителя центра на работника Колледжа в порядке совмещения. Руководитель Центра управляет деятельностью подразделения и несет персональную ответственность за эффективность ее работы.

3.5. Ведение документации Центра выделяется в отдельное делопроизводство.

3.6. Деятельность Центра регламентируется следующими локальными актами:

- приказ директора Колледжа о создании Центра;
- положение о Центре (структурном подразделении);
- порядок предоставления услуги;
- программа деятельности Центра;
- договоры (соглашения) с получателями услуги Центра;
- договоры о взаимодействии с социальными партнерами (органы системы профилактики; органы управления образованием, учреждения социальной защиты, органы опеки и попечительства, комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав; учреждения здравоохранения);
- и другие.

3.7. Форма отчетности о деятельности: Центр представляет ежемесячный отчет о своей деятельности директору Колледжа, в региональные и федеральные органы управления по соответствующему запросу;

- 3.8. Центр размещает информацию о своей деятельности (услуге) на Интернет-представительстве (сайте) Колледжа.
- 3.9. Режим работы консультационного центра определяет руководитель Центра.
- 3.10. Основанием для предоставления методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи является обращение гражданина любым удобным для него способом (по телефону, электронной почте, посредством онлайн – сервиса записи, размещенном на странице официального интернет-представительства Центра), которое регистрируется уполномоченными специалистами в журнале учета обращений (Приложение 1.) в день поступления в установленном порядке.
- 3.11. С целью осуществления учета деятельности специалистов консультационного центра ведется заполнение журнала учета работы специалиста Центра (Приложение 2.)
- 3.12. В журнале учета работы специалиста консультант фиксирует факт проведения консультации – вносит дату, время, фамилию, имя отчество консультируемого, тему и форму проведения консультации с указанием канала связи (с согласия консультируемого).
- 3.13. Контроль за деятельностью консультационного центра осуществляется посредством:
- оперативного контроля руководителем Центра (по конкретному обращению заявителя);
 - текущего контроля, осуществляемого руководителем;
 - итогового контроля руководителем консультационного центра на отчетную дату, по установленным формам.

4. Формы оказания услуги

- 4.1. Содержание любого вида услуг Центра составляет консультационная помощь родителям (законным представителям), имеющим детей.
- 4.2. Оказанию услуги может предшествовать любая индивидуальная и/или групповая (коллективная) форма взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и/или индивидуальном режиме, а также посредством онлайн-опросов, тестов.
- 4.3. Центром предоставляются следующие виды услуг:
- оказание услуги очно (очная консультация) в помещении Центра, по месту проживания/обучения ребенка получателя услуги, в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания (очная выездная консультация);
 - оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация) с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем услуги.
- 4.4. Консультационная помощь (далее – консультация) представляет собой индивидуальную устную консультацию в виде ответов на вопросы.
- 4.5. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.
- 4.6. Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.
- 4.7. Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

5. Порядок и условия оказания услуги

- 5.1. Услуга предоставляется получателю по предварительной записи для получения консультации, которая должна быть предоставлена не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

- 5.2. С целью повышения удобства и доступности получения услуги для различных категорий граждан, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья и/или граждан, проживающих в удаленных от места предоставления услуги местностях, предусмотрена организация работы Центра с использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал и обеспечивающей возможности электронной записи для получения услуг, оценки предоставленных услуг получателями. Использование системы будет осуществляться по мере ее ввода в эксплуатацию.
- 5.3. Получатель вправе выбрать форму предоставления услуги.
- 5.4. Получатель услуги может как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.
- 5.5. Центр в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако, не должен требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы.
- 5.6. Получатели услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае в журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель услуги (с занесением отметки «Анонимно» в полу журнала «ФИО получателя услуги»);
- 5.7. Получатель услуги имеет возможность выбора времени консультации (в рабочее время в рабочий день и/или после окончания рабочего времени в рабочий день, либо в нерабочий день) и специалиста соответствующей квалификации в соответствии с тематикой запроса. Информация о квалификации специалистов будет размещена на официальном сайте Центра.
- 5.8. Консультация оказывается, как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.
- 5.9. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не затрудняет оказание услуги. Центр не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязан предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).
- 5.10. Наряду с этическими принципами и нормами, значимыми для всех, специалист Центра должен:
- держать в тайне сообщаемую ему личную информацию;
 - использовать процедуры и техники, не ущемляющие достоинства участников образовательного процесса;
 - предоставлять возможность получателю услуги отказаться от продолжения консультации на любом ее этапе;
 - использовать свои инструменты для расширения свободы выбора человека, с которым он работает;
 - всегда способствовать осознанию человеком того, что он сам является причиной своих достижений;
 - использовать техники, соответствующие реальности данного человека.
- 5.11. Получателю услуги предоставляется право оценить качество полученной услуги непосредственно после оказания услуги, но не позднее трех дней с момента ее получения.
- 5.12. Консультант имеет право отказать в получении услуги, если:
- это противоречит законодательству Российской Федерации. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;
 - это выходит за рамки содержания оказываемой услуги. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным

специалистам;

- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в Порядке предоставления услуг либо ином документе организации. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

6. Условия оказания услуги

- 6.1. Предоставление услуги Центром осуществляется на добровольной основе. Граждане обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.
 - 6.2. Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги в рамках проекта. Не допускается взимание платы за услуги, финансируемые из федерального бюджета.
 - 6.3. Очная консультация оказывается в помещениях, расположенных на первом этаже здания Колледжа, оборудованных необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ.
 - 6.4. Помещения для консультирования отвечают санитарным требованиям и обеспечивают конфиденциальность консультации; оборудованы мебелью, оргтехникой, компьютерной техникой с выходом в Интернет, экранами, другим необходимым оборудованием.
 - 6.5. В зоне ожидания для детей получателей услуги, которая находится в помещении для оказания услуги, создана предметно-развивающая среда для детей разного возраста, в том числе для детей с особыми потребностями, и обеспечен присмотр педагога. Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги.
 - 6.6. Выездная консультация представляется по месту жительства, обучения, воспитания детей получателя услуги. Консультант в ходе выездной консультации располагает оборудованием, позволяющим обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, иметь доступ в Интернет, пользоваться электронной почтой, демонстрировать информацию на экране. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.
 - 6.7. Право на выездную консультацию предоставляется гражданам по решению Центра.
 - 6.8. Категории граждан, имеющие преимущественное право на выездную консультацию:
 - граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения Центра; инвалиды первой и второй групп;
 - граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителем ребенка дошкольного возраста, проживающим вне пределов транспортной доступности Центра.
- Право выбора времени оказания услуги в данном случае реализуется частично.

7. Ответственность

- 7.1. Ответственность за решение о соблюдении/ несоблюдении рекомендаций специалистов консультационного центра, полученных в ходе осуществления методической, психолого-педагогической и консультативной помощи, лежит на родителях (законных представителях) детей.
- 7.2. Родители (законные представители) несут ответственность за нанесение ущерба имуществу консультационного центра в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации.
- 7.3. Всю полноту ответственности за работу консультационного центра, организацию выполнения поставленных задач, соблюдение сотрудниками трудовой дисциплины, несет руководитель консультационного центра.
- 7.4. Степень ответственности других работников устанавливается должностными инструкциями и/или условиями договора гражданско-правового характера.

**Журнал предварительной записи обращений родителей (законных представителей) в консультационный центр
ОГБПОУ «Шарьинский педагогический колледж Костромской области»**

№ п/п	Дата, время обращения получателя услуги	Канал поступления обращения	ФИО родителей (законных представителей)	Контакты для связи	Тематика обращения (по возможности)	ФИО консультанта	Дата и время оказания услуги

**Журнал учета услуг методической, психолого-педагогической и консультативной помощи
родителям (законным представителям) детей,
а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей**

№ п/п	Дата, время записи на оказание Услуги	Дата, время оказания Услуги	Тематика оказания Услуги (консультации)	Фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя Услуги (при наличии сведений)	Е- mailполучателя Услуги, или идентификатор в социальных сетях, или телефон (при наличии сведений)	Возраст ребенка	ФИО специалиста, оказавшего услугу	Результат оказания услуги	Внесение сведений на портал «Растим детей.рф»