

Утверждаю
Заведующий МДОБУ детский сад
«Акбузат» д. Шамонино
/Э.М. Мустаева./
Приказ №03- ОД от «16» января 2023г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о Консультационном центре «Гармония»
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»



Прошито и пронумеровано
Всего 1 листа (ов)
Заведующий МДОБУ детский сад
«Акбузат» д.Шамонино
Э.М. Мустаева

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о Консультационном центре 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» – Консультационный центр «Гармония» - разработано в целях реализации мероприятий по реализации услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи семьям, имеющим детей, а также желающим принять ребенка на воспитание» федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», направленного на 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 (далее - Консультационный центр).

1.2. Для целей реализации мероприятия, применяемые в них термины и определения, имеют следующее значение:

Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Услуга) – разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

Получатель Услуги – это родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (далее – федеральный портал «Растимдетей.рф») – информационная система оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) с организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Служба) – некоммерческая организация (далее – Организация) / структурное подразделение

Организации, оказывающие Услуги получателям Услуг.

Специалист Службы (далее – консультант) – лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

РВПО – региональный ведомственный проектный офис.

Представитель РВПО – ответственное за реализацию мероприятия по оказанию Услуг лицо от регионального ведомственного проектного офиса.

1.3. Положение о Консультационном центре разработано в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;

- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;

- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;

- 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»;

- Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 450 «О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 г. № 2609 «Об утверждении Правил предоставления из федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в рамках реализации национального проекта «Образование» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».

Консультационный центр в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации.

1.4. Услугу в Консультационном центре могут получать родители (законные представители) детей, не посещающих и посещающих муниципальные и негосударственные образовательные организации, а также организаций различных правовых форм и форм собственности, находящихся на семейном обучении, а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей без взимания платы.

2. Порядок оказания услуг

2.1. Основной целью оказания Услуг ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей по вопросам, связанным с воспитанием, образованием и социализацией детей.

3. Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

4. Оказание Услуги осуществляется Консультационным центром «Гармония» (далее – КЦ «Гармония»).

5. Общее руководство деятельностью КЦ «Гармония» осуществляется заведующим муниципального дошкольного образовательного бюджетного учреждения детский сад «Акбузат» д. Шамонино муниципального района Уфимский район Республики Башкортостан (далее - Организации).

6. КЦ «Гармония» обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуг.

7. Модели и форматы оказания Услуг могут быть различны, вместе с тем, они обеспечивают следующее:

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

- наличие возможности организации присмотра за ребенком на время очного получения Услуги в очном формате;

- удовлетворение запроса получателя Услуги на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

8. Услуга представляет собой разовую помощь в форме 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.

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

10. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи КЦ «Семья».

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

12. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций) 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.

13. Услуга может быть оказана в следующих формах:

- очно (очная консультация) – в помещении КЦ «Гармония», 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 «Гармония» (выездная очная консультация);

- 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, e-mail Консультационного центра, бесплатные мессенджеры Viber и WhatsApp, запись на консультацию на сайте Консультационного центра);

- в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте garmoniyakc2023@yandex.ru, в мессенджеры, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования).

14. 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.

15. КЦ «Гармония» 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.

16. 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.

17. При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

18. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в КЦ «Гармония» различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

19. Для получения Услуги 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 поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы КЦ «Гармония» под определенным кодом. При этом КЦ «Гармония» организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

20. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в КЦ «Гармония» или непосредственно в момент оказания Услуги.

21. Организация обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в КЦ «Гармония».

22. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, КЦ «Гармония» имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

23. Получатель услуги вправе обратиться за консультацией неограниченное количество раз, если у него возникла необходимость. Консультация оказывается, как разовая услуга. Получатель может выбирать специалиста, которому он доверяет.

24. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в КЦ «Гармония».

25. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

26. В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной.

27. При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к

защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

28. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).

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

30. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.

31. По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.

32. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.

33. Осуществление аудио / видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе КЦ «Гармония» либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

34. Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании КЦ «Гармония» / консультанта.

35. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, КЦ «Гармония» обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

36. Обращение родителей (законных представителей) регистрируются в Журнале учета 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 (Приложение № 1)

37. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале.

38. Результатом консультирования является:

- проведение консультации специалистом;
- мотивированный отказ в оказании помощи родителям (законным представителям) по вопросам, не отнесенным к компетенции Консультационного центра.

39. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) КЦ в рамках работы, 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 Организации.

3.17. Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги. Консультанту рекомендуется предложить получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме (федеральный портал Растимдетей.рф, бумажная анкета, оценка качества на сайте Консультационного центра).

3. Организация деятельности Консультационного центра

3.1. Деятельность КЦ «Гармония» осуществляется в помещениях ДООУ, СОШ не включенных во время работы КЦ «Гармония» в реализацию образовательной программы дошкольного образования (специально оборудованный кабинет, кабинеты специалистов, методический кабинет, музыкальный и спортивный залы и другие).

3.2. Создана страница Консультационного центра «Гармония» на официальном сайте детского сада (информация о предоставлении помощи, формы заявления и другая необходимая информация).

3.3. Консультации родителям (законным представителям) оказываются квалифицированными специалистами, обладающими навыками, компетенциями, образованием, необходимыми для надлежащего осуществления функций в консультационных центрах.

3.4. Количество специалистов, привлеченных к работе Консультационного центра на основании гражданско-правового договора, определяется кадровым составом ДООУ, а также могут привлекаться специалисты территориальной психолого-медико-педагогической комиссии, других образовательных организаций. В качестве консультантов для диспетчерского консультирования могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки «Психологические науки», «Образование и педагогические науки», «Социология и социальная работа», «Юриспруденция», успешно прошедшие промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения, при условии участия в обучающих мероприятиях по вопросу оказания 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» с получением сертификата.

3.5. Компетенции консультантов позволяют обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

3.6. Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных

требований к консультантам:

- любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера) в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н;

- должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. № 514н;

- должности – специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог, юрисконсульт и др., компетенции которых обеспечивают удовлетворение запросов получателей Услуги на оказание консультаций в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, действий по решению возникающих проблем ребенка.

4. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания услуг

4.1. Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуги для всех получателей, КЦ «Гармония» оборудует компьютерным и иным оборудованием и программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и телефонной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуги) помещения для работы консультантов.

4.2. В случае оказания Услуги по месту обучения ребенка получателя Услуги, а также в случае проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в которых КЦ «Гармония» принимает участие, организовывается пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

4.3. В КЦ «Гармония» могут быть организованы условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним (при необходимости), если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить Услугу очно без присутствия ребенка.

4.4. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, КЦ «Гармония» обеспечиваются условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

4.5. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации КЦ «Гармония» обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Могут быть также подготовлены и оформлены в полиграфии раздаточные материалы с информацией для потенциальных получателей Услуг.

В целях повышения доступности, унифицирование оказания Услуг на всей территории Российской Федерации, работа КЦ может быть организована с использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал «Растимдетей.рф» и последующей оценки получателями предоставленных им Услуг.

4. Руководство Консультационным центром.

4.1. Общее руководство работой Консультационного центра осуществляет заведующий МДОБУ детский сад «Акбузат» д. Шамонино.

4.2. Заведующий назначает приказом по учреждению руководителя Консультационного центра

4.3. Руководитель Консультационного центра:

4.3.1. обеспечивает создание условий для эффективной работы консультационного центра;

4.3.2. обеспечивает учёт обращений за консультативной помощью по форме согласно приложению, к настоящему Положению;

4.3.3. распределяет запросы в соответствии с содержанием для подготовки консультаций специалистами и определяет сроки их исполнения;

4.3.4. определяет формы работы по предоставлению оказания услуги получателю услуги;

4.3.5. анализирует результативность деятельности Консультационного центра в целом и отдельных специалистов;

4.3.6. ежемесячно сдает аналитическую справку по результатам оказываемых 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.

4.4. Ответственность за работу Консультационного центра несёт руководитель.

Приложение № 2
к положению о Консультационном
центре 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»

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, _____, даю
свое согласие на обработку моих персональных данных/персональных
данных ребёнка (детей) законным представителем которых я являюсь,
относящихся исключительно к перечисленным ниже категориям персональных
данных:

фамилия, имя, отчество; год, месяц, дата и место рождения; электронный
адрес; номер телефона.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в
целях оказания 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, а также на хранение данных об этих результатах на электронных
носителях.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в
отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения
указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию,
накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование,
передачу третьим лицам для осуществления действий по обмену информацией
(операторам ФИС и РИС), обезличивание, блокирование персональных данных, а
также осуществление любых иных действий, предусмотренных Федеральным
законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и действующим
законодательством Российской Федерации.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных
данных или в течение срока хранения информации. Данное согласие может быть
отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и
в своих интересах.

" ____ " _____ 20__ г. / / _____

Подпись \ расшифровка

Приложение № 3
к положению о Консультационном центре
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»

Оценка качества оказания услуги

Консультационным центром «Гармония»

(обведите цифру в кружочек: где «0» – это очень плохо, «5» – отлично)

1. Удовлетворены ли вы качеством оказанной услуги?

*Соответствовало ли содержание консультации имеющейся
проблеме/запросу, помог ли специалист?*

0 1 2 3 4 5

2. Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги?

*Оценивается благоприятная атмосфера/интерьер, материально-
техническое оснащение, доступность для людей с ОВЗ, время ожидания от
момента обращения, возможность выбора времени посещения (в том числе
вечернее, выходные дни) и консультанта*

0 1 2 3 4 5

**3. Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о
работе Службы и порядке предоставления услуг (при личном обращении,
по телефону, на официальном сайте учреждения организации, на
информационных стендах)?**

0 1 2 3 4 5

**4. Оцените доброжелательность и вежливость работников
организации**

0 1 2 3 4 5