

Республиканское государственное бюджетное учреждение
«Центр психолого – педагогической, медицинской и социальной помощи»

Утверждаю _____
Директор «ЦППМСН» Хутова А.П.



Положение

О Консультационном центре оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 18 лет и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение (далее - Положение) разработано в соответствии со следующими нормативно – правовыми актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152 – ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 н. № 2300-1;
- Подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;
- СанПин 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской федерации от 21 июня 2016 г. № 81;
- Приказом Министерства образования и науки Карачаево – Черкесской республики № 1015 от 30.12.2019г. «Об утверждении перечня организаций, предоставляющих услуги психолого – педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим взять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в 2020 году»

1.2. Положение определяет порядок создания и деятельности консультационного центра по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на

Республиканское государственное бюджетное учреждение

«Центр психолого – педагогической, медицинской и социальной помощи»

Утверждаю _____

Директор «ЦППМСП» Хутова А.П.

Положение

О Консультационном центре оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 18 лет и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение (далее - Положение) разработано в соответствии со следующими нормативно – правовыми актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152 – ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 н. № 2300-1;
- Подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;
- СанПин 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской федерации от 21 июня 2016 г. № 81;
- Приказом Министерства образования и науки Карачаево – Черкесской республики № 1015 от 30.12.2019г. «Об утверждении перечня организаций, предоставляющих услуги психолого – педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим взять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в 2020 году»

1.2. Положение определяет порядок создания и деятельности консультационного центра по оказанию 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 на базе РГБУ «Центр психолого – педагогической, медицинской и социальной помощи».

1.3. Консультационный центр «Навстречу семье» (далее – Центр) создан в рамках реализации федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» (паспорт утвержден президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам протоколом от 24.12.2018 № 16) для 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) (далее-родители) по вопросам обучения и воспитания ребенка.

1.4. Услуги психолого – педагогической, методической и консультативной помощи (далее – услуга) оказываются, как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не более 45 минут.

1.5. Услуга носит заявительный характер. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него возникла такая потребность. Возможность для записи на консультацию предоставляется не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

1.6. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося гражданина.

1.7. Получатель услуги - родитель (законный представитель) ребенка, граждане желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющих потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планировании собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

1.8. Специалист консультационного центра (далее – специалист) – лицо, привлеченное центром для оказания услуг получателю услуги на основании трудового либо гражданско – правового договора, обладающее советующими знаниями, навыками и компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

1.9. Основными получателями услуг консультационного центра могут быть следующие категории граждан:

-родители детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады;

-граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

-родители, чьи дети находятся на семейном обучении;

-родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;

-родители, нуждающиеся в помощи и воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

2. Цель консультационного центра

2.1. Цель деятельности консультационного центра - создание условий для повышения компетентности родителей детей в вопросах образования и воспитания.

3. Содержание и виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

3.1. Видами услуг признаются:

- оказание услуги очно в помещении центра (очная консультация);
- оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (выездная консультация);
- оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация).

3.2. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги. Консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист консультационного центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

3.3. Центр обеспечивает различные способы получения консультационных услуг, независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности, наличия и возможности организовать присмотр за ребенком на время получения услуг, а также дистанционные формы консультирования, выездные консультации на дом, в том числе в отдаленные сельские районы.

3.4. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого – педагогической, методической и консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя услуги.

3.5. В случае если запрос получателя консультации находится вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

3.6. Специалисты консультационного центра не оказывают помощь непосредственно детям, и в случае обращения за такой помощью, специалисты разъясняют родителям порядок и условия оказания советующего вида помощи ребенку, направляют в советующие организации. Максимально возможное вовлечение ребенка - это его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуг. Центр может создать условия для кратковременного пребывания ребенка и присмотра за ним на время получения родителем (законным представителем) услуги.

3.7. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за него те или иные виды действий (не заполняет документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не предоставляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях).

3.8. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе в размере 5 листов формата А4, если большие объемы не установлены центром.

3.9. Консультант вправе отказаться ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

-это противоречит законодательству Российской Федерации.

-это выходит за рамки содержания оказываемой услуги.

-это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг.

4. Организация деятельности консультационного центра

4.1. Консультационный пункт создается на основании приказа директора РГБУ «Центр психолога – педагогической, медицинской и социальной помощи».

4.2. Общее руководство работой консультационного пункта возлагается на директора РГБУ «Центр психолога – педагогической, медицинской и социальной помощи».

4.3. Управление и руководство организацией работы консультационного центра осуществляется в соответствии с Положением.

4.3. Консультационный центр работает согласно графику работы, утвержденному приказом директора РГБУ «Центр психолога – педагогической, медицинской и социальной помощи».

4.4. РГБУ «Центр психолога – педагогической, медицинской и социальной помощи» обеспечивает размещение документов, связанных с работой консультационного центра, а также контактные данные консультационного центра, условия оказания услуг, различные варианты формата оказания услуг и другую необходимую информацию на официальном сайте учреждения.

4.5. В ходе создания Центра организация обеспечивает контроль за знанием и соблюдением специалистами, оказывающими услуги, требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания услуги.

4.6. Деятельность Центра должна соответствовать законодательству Российской Федерации. Контроль за соответствием деятельности службы требованиям нормативных правовых актов осуществляет руководитель организации.

4.5. Непосредственный контроль за работой консультационного центра осуществляет директор РГБУ «Центр психолога – педагогической, медицинской и социальной помощи».

5. Состав, последовательность и сроки оказания услуги

5.1. Родителям может быть предложен выбор вида консультации: психолого-педагогическая, методическая либо консультационная помощь.

5.2. Психолого-педагогическая консультация - вид индивидуального консультирования по вопросам психического развития, обучения и воспитания детей.

5.3. Методическая консультация - это консультационная услуга, включающая профессиональный совет специалиста и помощь по конкретному вопросу, связанному с повседневными вопросами воспитания и обучения детей.

5.4. Выбор вида консультации не является обязательным этапом записи для получения услуги, получатель вправе обратиться с запросом о консультации, не квалифицируя проблему.

5.5. 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.

5.6. Основанием для начала процедуры оказания услуги является обращение получателя услуги в следующих формах:

- в устной форме, в том числе по телефону;

- в письменной форме, в том числе посредством электронных средств коммуникации.

5.7. Услуги предоставляются по взаимно согласованной предварительной записи. Получателю услуги предоставляется возможность выбора времени консультации и конкретного специалиста.

5.8. Предоставление услуги включает в себя последовательность следующих процедур:

- получение обращения получателя услуги, регистрация обращения в журнале записи на получение услуги, определение даты, времени оказания услуги и специалиста, оказывающего услугу;

- предоставление услуги;

- заполнение получателем услуги оценочного листа (по желанию).

5.9. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные.

5.10. Результатом консультативной помощи детям и их родителям (законным представителям) является предоставление родителям (законным представителям) полной и объективной информации по вопросам содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

5.11. После оказания услуги получателю должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги письменно или посредством оставления отзыва на сайте консультационного пункта.

5.12. Критериями оценки предоставляемой Услуги являются:

- полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления Услуги;

- информационное сопровождение деятельности по предоставлению Услуги; соответствие действий специалистов, оказывающих консультацию, требованиям действующего законодательства.

5.13. За предоставление Услуги плата с Получателей не взимается.

6. Делопроизводство Консультационного Центра

Перечень документации:

- Положение о работе Консультационного центра.
- Положение о Мобильной группе.
- Паспорт консультационного центра
- График работы консультационного центра
- Порядок взаимодействия межведомственных организаций с Консультационным Центром
- Журнал регистрации обращений родителей
- Форму заявления родителей (законных представителей) на получение услуг
- План работы Консультационного центра
- Медиа – план работы Консультационного центра
- Оценочные листы качества оказанной услуги психолога - педагогической, методической и консультативной помощи
- Отчеты о работе консультационного пункта предоставляются ежеквартально
- Правила оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям)