

сог. начн.

ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
АДМИНИСТРАЦИЯ ОПОЧЕЦКОГО РАЙОНА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.03.2023 г. № 176
г. ОПОЧКА

О создании Консультационного
центра в Опочецком районе

В целях оказания 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» на территории Опочецкого района, Администрация Опочецкого района **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Создать Консультационный Центр на базе муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Центр образования Опочецкого района» (далее-МБОУ «Центр образования Опочецкого района»).

2. Директору МБОУ «Центр образования Опочецкого района Дмитриевой С.Ю.:

2.1. Назначить руководителя Консультационного центра.

2.2. Назначить консультанта Консультационного центра.

3. Утвердить 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, согласно приложению к настоящему постановлению.

4. Обнародовать настоящее постановление на официальном сайте Администрации Опочецкого района.

5. Настоящее постановление вступает в силу с момента подписания.

6. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя Главы Администрации Опочецкого района по социальной политике Лукьяновец Ирину Евгеньевну.

Глава Опочецкого района

Ю.А.Ильин

Верно.
Управляющий делами
22.03.2023 г.



Л.В.Зирбуева

Приложение
к постановлению
Администрации Опочецкого района
от 22.03.2023 № 176

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

1. Общие положения

1.1. Положение о Консультационном центре (далее КЦ) по оказанию консультационных услуг на территории Опочецкого района гражданам, воспитывающим детей, и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Положение) разработано в соответствии со следующими Законами и нормативно - правовыми актами Российской Федерации:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12. 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.07.1998 г. № 124- ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Методическими рекомендациями по организации процесса оказания 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, утвержденных распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 01.03.2019 г. № Р-26;
- Положением о консультационной службе Псковской области (утверженного приказом ГБУ «Центр «ПРИЗМА» от 09.01.2023 г. № 7).

1.2. Консультационный центр по оказанию консультационных услуг на территории Опочецкого района гражданам, воспитывающим детей, и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей создается на базе МБОУ «Центр образования Опочецкого района, социальной защиты населения, здравоохранения, некоммерческих организаций с целью оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, воспитывающих детей, и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.3. В состав КЦ входят консультанты – специалисты педагогических профессий из числа работающих в учреждениях системы образования Опочецкого района.

1.4. Руководство деятельностью КЦ осуществляют руководитель КЦ, назначенный приказом директора МБОУ «Центр образования Опочецкого района».

1.5. Деятельность КЦ должна соответствовать законодательству Российской Федерации, Псковской области, Опочецкого района и осуществляться в соответствие с Положением о консультационной службе по оказанию консультационных услуг на территории Псковской области гражданам, воспитывающим детей, и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.6. Вопросы соответствия деятельности КЦ требованиям нормативных правовых актов регулирует координатор консультационной службы Псковской области (далее - КС ПО) ГБУ «Центр «ПРИЗМА».

1.7. КЦ в своей деятельности взаимодействует с консультационной службой Псковской области в лице координатора ГБУ «Центр «ПРИЗМА».

2. Цель и задачи деятельности КЦ

2.1. Цели:

2.1.1. Повышение психолого-педагогической компетентности постоянно проживающих на территории Опочецкого района Псковской области граждан, воспитывающих детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в вопросах образования и воспитания.

2.1.2. Повышение доступности и качества вариативных форм психолого-педагогической, методической и консультационной помощи постоянно проживающим на территории Опочецкого района гражданам, воспитывающим детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. Задачи:

2.2.1. Оказывать психолого-педагогические, методические и консультационные услуги гражданам, воспитывающим детей, и гражданам, желающим принять на воспитание в семью детей, оставшихся без попечения родителей, посредством различных форм организации.

2.2.2. Пропагандировать позитивное и ответственное родительство. Укреплять институт семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

2.2.3. Широко информировать граждан, воспитывающих детей, и граждан, желающих принять на воспитание в семью детей, оставшихся без попечения родителей, о возможности получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в КЦ Опочецкого района и в КС ПО в целом.

3. Основные понятия

Консультационный центр – учреждение образования, социальной защиты населения, здравоохранения, некоммерческая организация, специалисты которой оказывают преподавательские услуги получателям.

Консультант – специалист педагогических профессий, осуществляющий свою деятельность в КЦ Опочецкого района, привлечённый Службой для оказания услуг на основании гражданско-правового договора, обладающий соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющий соответствующее образование. В случае если консультант имеет образование по направлению «Психология. Преподавание психологии», к нему предъявляется дополнительное требование о наличии стажа работы по специальности не менее 3 лет.

Услуга – консультационная услуга, оказываемая постоянно проживающим на территории Опочецкого района родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам воспитания и образования детей. Услуга оказывается, как однократная помочь получателю в форме индивидуального устного консультирования (в том числе в дистанционной форме) по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут.

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

Конкретное содержание услуги (вопросы психолого-педагогического, социально-правового характера, приёмного родительства) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося. Услуга может быть оказана в очной форме (в КЦ или с выездом по адресу проживания получателя услуги) и дистанционной форме (по телефону, с использованием онлайн-программ с функцией совершения аудио- и видеозвонков).

Получатели услуги – родители (законные представители) детей, постоянно проживающие на территории Опочецкого района (вне зависимости от прописки), а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, постоянно проживающие на территории Опочецкого района, которые обращаются в КЦ с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребёнка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребёнка в сфере образования.

Приоритет в первоочередном оказании услуг отдаётся следующим категориям получателей:

- родители детей дошкольного возраста, не посещающих детские сады;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей-сирот и 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 при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

Информационные ресурсы КЦ – ресурсы для размещения относящейся к оказанию услуг информации, которые доступны для администрирования непосредственно консультантом или привлекаемым им специалистом (сайт учреждения, на базе которого работает КЦ/ консультант, сообщества в социальных сетях, электронная рассылка и иное), а также локальные СМИ.

3. Права и обязанности КЦ и его сотрудников

4.1. Для продуктивной работы консультанта КЦ рекомендуется иметь отдельное помещение. При организации кабинета необходимо исходить из реальных возможностей, но соблюдая нижеизложенные рекомендации и требования:

- при наличии окна в помещении желательно иметь возможность в любой момент сделать его непрозрачным;
- помещение должно иметь хорошую звукоизоляцию с целью сохранения конфиденциальности личности получателя услуги и передаваемой информации;
- помещение должно быть обеспечено комфорtnыми и безопасными условиями для оказания и получения Услуг: достаточное освещение, мебель должна быть устойчива, обстановка соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, хорошая слышимость пожарного извещателя, незатруднённый выход в случае экстренной ситуации;
- помещение КЦ должно быть оснащено телефонной связью (для оказания Услуг в дистанционной форме), компьютер/ ноутбук/ планшет/ телефон с беспроводным доступом к сети Интернет и с установленной программой для совершения онлайн-звонков (обязательно), принтер или МФУ (опционально).

В случае проведения выездной Услуги консультанту рекомендуется иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги;

Для качественного оказания Услуги в дистанционной форме скорость Интернет-соединения должна позволять использование аудио- и видеосвязи, а также должна позволять консультанту демонстрацию необходимых материалов. Рекомендуется предоставлять получателям услуги выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе. Рекомендуется, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял осуществлять видеосвязь с получателем услуги и демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации. В ходе дистанционной Услуги консультант должен иметь возможность оказать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл).

В КЦ необходимо создать условия для кратковременного пребывания ребёнка и присмотра за ним на время получения родителем (законным представителем) Услуги, если у получателя нет иной возможности осуществить присмотр за ним во время получения Услуги.

4.2. Руководитель КЦ:

- проводит ежедневный мониторинг качества заполнения консультантами КЦ Журналов учёта обращений и оказанных консультаций (далее – Журнал) по форме, согласно приложению № 1 к настоящему Положению (оценивает методическую грамотность тем, следит за своевременным заполнением всех граф в Журнале, за своевременным устранением замечаний);

- хранит анкеты-опросники консультантов КЦ, заполненных по форме, согласно приложению № 2 к настоящему Положению, в течение 3 лет после завершения проекта;

- следит за своевременной отправкой скан-копий анкет-опросников в адрес координатора КС ГБУ «Центр «ПРИЗМА» (срок до 27 числа каждого месяца);

- следит за наличием на сайтах образовательных организаций и органов местного самоуправления, осуществляющих полномочия в сфере образования, информационно-рекламных материалов о деятельности КЦ и КС ПО. В случае отсутствия вышеуказанной информации на сайтах, содействует ее размещению.

4.3. Консультант КЦ:

- оказывает услуги области гражданам, воспитывающим детей, и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в полной мере, минимизируя возможность повторного обращения за ней (в рамках тематики первичного обращения). В случае пятикратного обращения получателя за консультационной услугой в рамках тематики первичного обращения рекомендуется привлечь другого консультанта для оказания консультации данному получателю;

- обеспечивает получение услуги получателем в наиболее приемлемой для обеих сторон форме;

- ежедневно заполняет Журнал, вносит все необходимые данные получателя услуг. Своевременно устраняет замечания по ведению Журнала;

- предлагает получателю получить услугу у другого консультанта, в случае если есть объективные причины, по которым услуга не может быть оказана данным специалистом (болезнь, желание получателя и др.);

- предоставляет получателю возможность оценить качество оказанной услуги путём заполнения анкеты установленной формы от руки, онлайн или со слов получателя. Заполненная анкета хранится у консультанта в течение 1 года после завершения проекта;

- ежемесячно отправляет скан-копии заполненных получателем услуг анкет-опросников в адрес координатора ГБУ «Центр «ПРИЗМА» (строго в период с 25 по 27 число каждого месяца);

- совместно с руководителем КЦ размещает на информационных ресурсах информацию, относящуюся к оказанию услуг;

- соблюдать конфиденциальность персональной информации, получаемой от получателей услуг.

4.4. Получатели услуг получают услуги по собственному запросу, КЦ/консультант не вправе навязывать получение услуги.

4.5. Консультант вправе:

4.5.1. отказать получателю в немедленном предоставлении Услуги без предварительного обращения за ней, в случае если консультант не может предоставить ее сразу;

4.5.2. отказать заявителю в предоставлении Услуги в следующих случаях:

- лицо, обратившееся за получением Услуги, не является законным представителем ребенка (бабушка, тетя и т.п.) или гражданином, желающим принять на воспитание в свою семью ребенка/детей, оставшихся без попечения родителей;

- тема обращения не относится к компетенции Службы;

- запрос родителей носит характер оказания помощи ребенку;

4.5.3. получить информацию об оценке получателями услуг качества его работы;

4.5.4. отказать получателю услуги предоставлять оборудование и обеспечивать возможность для осуществления аудио-/видеозаписи процесса оказания Услуги (например, не обязан предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

5. Информирование получателей услуг

5.1. Для полноценного функционирования КЦ и КС ПО в целом важно вести информационно-разъяснительную деятельность, направленную на доведение до получателей услуг информации об их возможностях обращаться за получением Услуг в различной форме. Широкое информирование потенциальных получателей услуг с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов может увеличить эффективность работы.

5.2. Перечень информации к размещению на информационных ресурсах:

- контактные данные КЦ и КС ПО в целом (рекомендуется указать несколько разных способов контактирования): номер телефона, данные КЦ и КС ПО в целом в бесплатных онлайн-программах с функцией аудио-/видеозвонков (например, Skype, Zoom, WhatsApp и др.), ссылка на онлайн-форму обращения за услугой, адрес электронной почты;

- контактные данные органов местного самоуправления муниципальных районов и городских округов, прокуратуры, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, бесплатных юридических консультаций при их наличии и т.п.;

- на сайтах образовательных организаций Опочецкого района, в сообществах в социальных сетях – информация о консультантах (ФИО, контактные данные, образование, опыт работы, специализация). Размещение такой информации осуществляется с учетом действующего законодательства о персональных данных.

5.3. Каналы информирования: местные СМИ (радио, телевидение, печатные и Интернет-издания), Интернет-ресурсы родительских сообществ, учреждения здравоохранения (детские поликлиники, больницы), родительские собрания и пр.

5.4. Форматы информирования:

- видео (рекламного характера, в т.ч. с отзывами получателей услуг; методического характера и пр.);
- интервью на радио;
- статьи/ новости в печатных СМИ и информационных Интернет-порталах;
- рассылка электронных писем.

КЦ обеспечивает размещение информации, связанной с ее работой и работой КС ПО, а также контактных данных КЦ и КС ПО, условий оказания Услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания Услуг (при наличии) и другую необходимую информацию на сайтах образовательных организаций данного муниципального района в сети Интернет, интернет-сообществах и других доступных им ресурсах.

Приложение № 1
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

Журнал учёта обращений и оказанных консультаций

Журнал учёта обращений и оказанных консультаций (далее – Журнал) ведется в электронном виде (обязательно) и в печатном (при необходимости).

Данные об обращении консультант вносит в день обращения. Данные об оказанной услуге консультант вносит не позднее 2 рабочих дней с даты консультации.

Контрольная дата заполнения – каждая рабочая пятница.

«Звёздочкой» (*) отмечены обязательные к заполнению графы.

Дата начала: _____ 20 ____ г. Дата окончания журнала: _____ 20 ____ г.

Район _____ Псковской области

№ п/п	Дата обращения за консуль- тацией	Консультируемый		Возраст ребенка (полных лет)	Дошкольник, школьник (Д, Ш)	Дата проведения консуль-тации	Форма provедения консуль-тации (очная, дистанционная, выездная)	Кратность консуль- тации (1,2,3 и т.д.)	Тема консуль- тации	Оценка качества услуги консультуемым (0,1,2,3,4,5)
		ФИО и статус (представитель ребенка/ потенциальный приемный родитель)	Конт. данные (тел./ эл.адрес/ Skype и т.д.)							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Графа 1: указывается порядковый номер консультируемого.
Графа 2: указывается дата обращения родителей (законных представителей) в КЦ (дата записи на консультацию).

Графа 3: полностью указываются **фамилия, имя, отчество** консультируемого или знак «–» в случае анонимного обращения.

Статус: 1) родители, 2) опекуны, 3) граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей.

Графа 4: указывается номер телефона, адрес электронной почты (при наличии) консультируемого (с согласия консультируемого).

Графа 5: указывается возраст ребенка (полных лет).

Графа 6: указывается дошкольного или школьного возраста ребенка (д - дошкольник, ш – школьник).

Графа 7: указывается дата оказания услуги (проведения консультации).

Графа 8: указывается форма проведения консультации (очная, дистанционная, выездная).

Графа 9: указывается какой раз консультируемый обращается за помощью к конкретному консультанту (первый – 1, второй – 2, третий – 3 и т.д.)

Графа 10: указывается конкретная тема, по которой проведена консультация.

Примерные темы консультаций:

- Детско-родительские отношения;
 - Освоение программ дошкольного и школьного образования.
 - Сотрудничество семьи и специалистов.
 - Приёмное родительство.
 - Развитие и уход за детьми раннего возраста от 0 до 3 лет.
 - Семейное воспитание ребёнка с нарушениями: функций опорно-двигательного аппарата, сенсорных функций (зрение, слух), аутистического спектра, интеллекта, эмоционально-волевой сферы и поведения, речи и коммуникации;
 - организационно-правовые вопросы (образования, реабилитации и получения социальных услуг, прохождения ПМПК, МСЭ, получение инвалидности, приобретение технических средств реабилитации и др.
 - другое.
- Графа 11: указывается оценка качества оказанной услуги (см. пункт 1 Анкеты оценки качества оказанной консультации).

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

**Анкета-опросник для получателя услуг
психолого-педагогической, методической и консультативной помощи**

**Наименование организации,
в которой получена услуга Консультационная служба Псковской области**

*(наименование организации, в которой оказывалась родителям (законным
представителям) услуга психолого-педагогической, методической и консультативной
помощи)*

Дата получения консультации: «_____» 202 г.

№ п/п	Показатели	Единица измерения (баллы от 0 до 5)
1*	Ваш телефон	
	Адрес Вашей электронной почты (e-mail)	
2	Удовлетворены ли Вы качеством услуги? <i>Соответствовало ли содержание консультации имеющейся проблеме/запросу, помог ли специалист?</i>	
3	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуг? <i>Оценивается благоприятная атмосфера/интерьер, материально-техническое оснащение, доступность для детей с ОВЗ, время ожидания от момента обращения, возможность посещения с ребенком, возможность выбора времени посещения (в том числе вечернее, выходные дни) и консультанта</i>	
4	Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о работе Службы и порядка предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения/организации, на информационных стенах)?	

5	Оцените доброжелательность и вежливость работников организации	
6*	<p>Есть ли у Вас жалобы на работу службы?</p> <p><i>(изложите, пожалуйста, Вашу жалобу)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
7*	<p><i>(изложите, пожалуйста, Ваши предложения и пожелания)</i></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

* не обязательно для заполнения

Благодарим за отзыв!

Даю согласие на обработку своих персональных данных в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

*Подпись и ее расшифровка получателя
услуги*

