

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
Липовская средняя общеобразовательная школа**

Принято  
Педагогическим советом  
Протокол № 1 от 31.08.2021

Утверждено:  
Приказом ВрИО директора  
МАОУ Липовской СОШ  
Приказ от 31.08.2021 № 151/3-од

**Положение  
о Консультационном центре для родителей (законных представителей),  
получающих услуги психолого-педагогической, методической и  
консультационной помощи, а также граждан, желающих принять на  
воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей**

**1. Общие положения**

Настоящее Положение разработано в соответствии с положениями Семейного кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями и дополнениями), Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28.01.2021 № 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»», а также иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в сфере образования.

Настоящее Положение устанавливает порядок работы консультационного центра для родителей (законных представителей), получающих услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Консультационный центр).

Консультационный центр создается для родителей (законных представителей), получающих услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей и воспитывающих детей в возрасте от 2 месяцев до 7 (8) лет не посещающих образовательное учреждение, реализующее программу дошкольного образования.

В настоящем Положении применяемые в нем термины и определения имеют следующее значение:

Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Услуга) – это представление психолого-педагогической и

консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

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.р» (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.

Консультационный центр создан на базе структурного подразделения – дошкольного отдела муниципального автономного общеобразовательного учреждения Липовской средней общеобразовательной школы по оказанию Услуги получателям Услуги.

Специалист Консультационного центра (далее – консультант) – лицо, привлеченное Консультационным центром для оказания Услуги, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуги.

## **2. Порядок оказания Услуги**

Основной целью оказания Услуги ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных 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.

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

Оказание Услуги осуществляется Консультационным центром.

За предоставление Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи с родителей (законных представителей) плата не взимается.

Консультационный центр 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.

Общее руководство деятельностью Консультационного центра осуществляется руководителем образовательного учреждения.

Руководитель образовательного учреждения:

1) организует:

а) учет детей, не посещающих образовательное учреждение, реализующее программу дошкольного образования и проживающих на закрепленной территории;

б) учет родителей (законных представителей), обратившихся и получивших помощь в Консультационном центре;

2) назначает ответственного за деятельность Консультационного центра;

3) утверждает график и план работы Консультационного центра;

4) организует создание специального раздела на сайте образовательного учреждения, обеспечивающего возможность получения услуги в электронном виде (информация о предоставлении помощи, формы заявления и другая необходимая информация).

5) предоставляет в муниципальное казенное учреждение «Управление образованием Туринского городского округа» отчет о деятельности Консультационного центра.

Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования 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.

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

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Консультационным центром.

Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

Консультационный центр не оказывают 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.

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.

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.

Услуга может быть оказана:

очно (очная консультация) – в помещении Консультационного центра, 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 Консультационного центра (выездная очная консультация);

дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги.

Для получения Услуги должна быть предусмотрена возможность предварительной записи в Консультационный центр различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

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 Консультационного центра под определенным кодом. При этом Консультационный центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.

Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Консультационный центр или непосредственно в момент оказания Услуги.

Образовательному учреждению рекомендуется обеспечить возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Консультационный центр.

При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги Консультационный центр имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Консультационный центр.

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

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.

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.

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.).

Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4, если иные объемы не установлены Порядком предоставления Услуг, принятым образовательным учреждением.

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.

Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется, если иное не установлено Порядком предоставления Услуг, принятым образовательным учреждением.

Осуществление аудио (видеозаписи) в ходе оказания Услуги по инициативе Консультационного центра либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

Получатель Услуги имеет право вести аудио (видеофиксацию) оказания Услуги при предварительном информировании Консультационного центра (консультанта).

В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Консультационный центр обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений, иные документы, предусмотренные Порядком предоставления Услуг, принятым образовательным учреждением).

Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Консультационным центром 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 образовательного учреждения.

Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

### **3. Кадровое обеспечение оказания услуг**

Услуги оказываются консультантами: принятыми на работу на основании трудового договора, привлеченными к оказанию Услуг на основании гражданско-правового договора.

Консультационный центр проводит инструктаж консультантов и знакомит с Порядком предоставления Услуг, принятым образовательным учреждением.

Консультанты должны обладать компетенциями, позволяющими обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

Консультанту рекомендуется предложить получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть «Интернет») в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее).

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 Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 августа 2010 г. № 761н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования»» (с изменениями и дополнениями);

должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 июля 2015 г. № 514н «Об утверждении профессионального стандарта «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)»»;

должности – специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог 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**

Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, Консультационный центр обеспечен помещением для работы консультантов, оснащенным 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 Услуг).

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 Консультационный центр принимает участие, организовано пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

В Консультационном центре 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.

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

В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Консультационный центр обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Консультационного центра на официальном сайте образовательного учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Работа Консультационного центра с использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал «Растимдетей.рф» и последующей оценки получателями представленных им Услуг, позволяет унифицировать оказание Услуг на территории Российской Федерации, повысить их доступность.

#### **5. Документация консультационного центра**

Ведение документации в Консультационном центре выделяется в отдельное делопроизводство.

Для обеспечения деятельности Консультационного центра требуются:

- нормативный правовой акт органа местного самоуправления об открытии Консультационного центра на базе образовательного учреждения;
- локальный акт образовательного учреждения об открытии Консультационного центра;

- положение о Консультационном центре;
- график работы специалистов Консультационного центра.

Для фиксации деятельности Консультационного центра необходимо ведение следующей документации:

- журнала 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).



**Журнала**  
**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**

| № п/п | Дата и время записи на оказания Услуги | Дата и время оказания Услуги | Тематика оказания Услуги (консультации) | Фамилия, имя, отчество (при наличии) получателя Услуги (при наличии сведений) | e-mail получателя Услуги или идентификатор в социальных сетях, или телефон (при наличии сведений) | Возраст ребенка | Фамилия, имя, отчество (при наличии) консультанта | Результат оказания Услуги | Формат оказания Услуги (дистанционно, очно) | Внесение сведений на портал «Растим детей.рф» |
|-------|--|------------------------------|---|---|---|-----------------|---|---------------------------|---|---|
| 1     | 2                                      | 3                            | 4                                       | 5   | 6   | 7               | 8   | 9                         | 10  | 12  |