Утверждено

приказом по школе

№ 123/1 от 29.10.2020г.

**Положение о консультационном центре**

1.Общие положения

* 1. Настоящее положение регламентирует деятельность Консультационного Центра (далее –Центра) по оказанию методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям), имеющим детей в возрасте 6,6 -18 лет.
  2. Настоящее Положение разработано в соответствии с п.3.ст.64 Федерального законом «Об образовании в Российской Федерации от 29.12.2012 г.» 273-ФЗ, методическими рекомендациями, утв. Распоряжением Минпросвещения России от 01.03.2019 N Р-26 "Об утверждении методических рекомендаций 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", Распоряжением правительства Иркутской области от 25.07.2019 г. № 531-рп,на основании приказа комитета по образованию № 250 от 21.10.2020 г. «О создании консультационных Центров», в соответствии с Уставом МБОУ» Тайтурская СОШ».
  3. Деятельность Центра организуется во исполнение контрольной точки 2.1.8. плана мероприятий федерального проекта "Поддержка семей, имеющих детей" национального проекта "Образование".
  4. Получатели услуг Центра:
* родители детей дошкольного возраста (6,6 лет), 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 при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

***2. Цель, задачи, предмет деятельности Центра***

2.1. Деятельность консультационного Центра регулируется настоящим Положением.

2.2.Основная ***цель*** консультационного Центра состоит в оказании информационно-просветительской поддержки родителей с детьми школьного возраста (7-18 лет) в вопросах обучения, воспитания и развития детей.

2.3. Основными **з*адачами*** консультационного Центра являются:

- осуществление индивидуальной ориентированной или групповой консультативно-диагностической, психолого-педагогической, методической помощи родителям по возрастным категориям детей (младшие школьники, подростки, выпускники);

- оказание консультативной помощи родителям по организации дистанционного обучения;

- адресная информационно-просветительская поддержка родителей с детьми с ограниченными возможностями здоровья и (или) с особыми образовательными потребностями;

-открытие на сайте общеобразовательной организации портала «Навигатор для современных родителей» (онлайн-путеводителя по востребованным услугам для семей с детьми школьного возраста).

*2.3.Основной* ***предмет деятельности*** консультационного Центра – предоставление услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей. Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося гражданина[[1]](#footnote-1).

3.Организация деятельности консультационного Центра

3.1.Центр создается на базе МБОУ «Тайтурская СОШ» на основании приказа руководителя при наличии необходимых санитарно-эпидемиологических, противоэпидемических условий, соблюдении правил пожарной безопасности, кадрового обеспечения, необходимых программно-методических материалов.

3.2. Руководитель и специалисты Центра утверждаются приказом директора школы.

3.3. Центр работает по графику, утвержденному директором школы.

3.4. Режим работы специалистов определяется руководителем Центра.

3.5. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель услуги вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность и имеет право на получение более чем одной услуги в течение календарного года.

3.6. В случае, если вопрос получателя услуги находится вне компетенции специалиста Центра, или вопрос не связан с образованием и воспитанием детей, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию о том, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, при наличии возможности предоставляет контактную информацию соответствующих служб, в которые можно обратиться ха помощью.

3.7. Центр не оказывает услуги непосредственно детям, в случае обращения именно за такой помощью, специалисты Центра разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующей помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

3.8. Учет обращений родителей (законных представителей) за получением методической, психолого-педагогической, консультативной помощи ведется в журнале регистрации обращений.

3.9. Специалисты Центра ведут журналы консультаций.

3.10. Проведение консультаций фиксируется в журнале учета оказания услуг.

4. Порядок обращения и получения услуг

4.1. Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги.

4.2. Для получения методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родители (законные представители) обращаются в образовательную организацию лично, по телефону, через Интернет-сайт общеобразовательного учреждения.

4.3. Помощь родителям (законным представителям) в Консультационном Центре предоставляется на основании заполненного регистрационного листа обращения в консультационный Центра МБОУ «Тайтурская СОШ», или обращения, направленного по электронной почте, или обращения, которое было передано через телефонный звонок.

4.3.1. Если обращение за консультацией было предано через телефонный звонок, то родители (законные представители) обязаны по требованию специалиста ЦЕНТРА предоставить информацию о себе (ФИО обратившегося, номер телефона, адрес электронной почты, причина обращения, ФИО ребёнка, дата рождения ребенка).

4.4. Прием родителей осуществляется по предварительно составленному графику.

4.5. Центр обеспечивает возможность предоставления записи к любому специалисту в 10- дневный период.

4.6. Центр обеспечивает возможность выбора получателем услуги конкретного специалиста, оказывающего услугу. В случае, если оказание услуги данным конкретным специалистом в течение короткого срока невозможно, но при этом имеется возможность в короткий срок получить услугу у другого специалиста, ситуация не рассматривается как превышение времени ожидания оказания услуги.

4.7. По итогам оказания каждой услуги получателю предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанной организацией анкеты об удовлетворенности качеством предоставления услуги.

4.8. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, консультационный Центра предоставляет место в зоне консультирования.

4.9. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается.

5. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

5.1. Видами услуг признаются:

- очная консультация;

- дистанционная консультация;

- выездная консультация

5.1.1. Очная консультация предполагает оказание консультации в общеобразовательном учреждении.

5.1.2. Выездная консультация проводится по месту жительства получателя услуги, проживающего на территории п. Тайтурка

- в других образовательных организациях.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан (граждане пенсионного возраста, инвалиды первой или второй групп, граждане, имеющие ребенка-инвалида первой или второй групп и др. по решению центра).

5.1.3. Дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист Центра должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны ЦЕНТРА, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов с момента начала первоначальной консультации. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, специалист ЦЕНТРА ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок с момента начала первоначальной консультации.

5.2. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации ЦЕНТРА).

6. Материально-техническое обеспечение оказания услуг.

6.1. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое: - соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям; - оснащено мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги, позволяющим консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги; - обеспечивает конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту ЦЕНТРА в ходе оказания услуги.

6.2. Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении для оказания услуги (зоне консультирования) осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

6.3. Для оказания услуг в дистанционной форме в организации предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста учреждения.

7. Контроль деятельности Центра

7.1. Текущий контроль соблюдения и исполнения настоящего Положения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

7.2. Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения в виде оперативного контроля (по конкретному обращению заявителя, либо другого заинтересованного лица) и итогового контроля (на отчетную дату, по итогам года и др.).

7.3. Внешний контроль за предоставлением методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) осуществляется муниципальными, региональными и федеральными органами, осуществляющими управление в сфере образования в форме проведения мониторинга основных показателей работы Учреждения по предоставлению методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.

7.4. Ответственность за работу Центра несет руководитель Учреждения.

8. Делопроизводство Центра

8.1. Основной документацией, регулирующей деятельность Центра является:

- Положение о Центре;

- приказ об открытии Центра

- Журнал регистрации обращений в Центр (Приложение 1),

- заявление на получение услуг (Приложение 2)

- анкета об удовлетворенности качеством предоставления услуги Центра (Приложение 3),

- электронный журнал регистрации консультаций (Приложение 4),

- сводный журнал регистрации оказанных услуг (Приложение 5),

- график работы специалистов Центра;

- план мероприятий Центра;

-иные документы, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Руководитель Центра несет ответственность за делопроизводство, организацию работы, контроль деятельности консультантов, своевременную подготовку отчётности о работе ЦЕНТРА.

Приложение 1

**Журнал**

**регистрации запросов родителей**

**(законных представителей), посещающих**

**консультационный центр МБОУ «Тайтурская СОШ»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата обращения | Форма обращения | Ф.И.О. родителя. | Фамилия Имя ребенка | Дата рождения | Повод обращения, проблема | Дата и время приема | Ф.И.О. лица принявшего заявку |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 2

Директору МБОУ «Тайтурская СОШ»

Котовской О.И.

от родителя (законного представителя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество родителя

(законного представителя)

**Заявление**

**на получение услуг консультационного центра**

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(фамилия, имя, отчество родителя (законного представителя)

проживающий(-ая) по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес проживания)

телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(контактный телефон)

         Прошу предоставить методическую, психолого – педагогическую, диагностическую и консультативную помощь (нужное подчеркнуть) по вопросам воспитания и развития моего ребёнка

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество ребёнка, дата рождения)

В соответствии с п.1 ст.9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», необходимых для получения услуг консультационного центра, я \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество родителя (законного представителя)

согласна на осуществление любых действий (операций), в т. ч.: получение, обработку, хранение, в отношении моих персональных данных и моего несовершеннолетнего ребенка.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.        \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_          \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

   (дата)

Приложение 3

**Анкета**

**об удовлетворенности качеством предоставления услуги консультационного центра МБОУ «Тайтурская СОШ» «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_**

дата обращения

ФИО специалиста \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО обратившегося \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Оцените качество оказанной консультационной услуги*

*Удовлетворены ли Вы качеством оказанной услуги? 1 2 3 4 5*



*Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги? 1 2 3 4 5*

*Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о работе КЦ и порядке предоставления услуг?*

*1 2 3 4 5*



*Оцените доброжелательность и вежливость консультантов 1 2 3 4 5*



*Ваши предложения и пожелания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Приложение 4

**Журнал консультаций**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Дата** | **Консультируемый** | **Повод обращения** | **Проблема** | **Результат** |
|  |  |  |  |  |  |

Приложение 5

**ЖУРНАЛ**

**учета оказания услуг**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата проведения консультации | ФИО консультируемого | ФИО консультанта | Причина обращения | Категория семей, родители которых получили консультацию | | Категория детей, родители которых получили консультацию | | | | |
| полная | неполная | Дети от 7 до 18 лет | Дети, находящиеся на семейном обучении | Дети с инвалидностью, дети с ОВЗ | Дети, имеющие проблемы в обучении | Дети, имеющие нарушения в поведении |

1. # Распоряжение Минпросвещения России от 01.03.2019 N Р-26 "Об утверждении методических рекомендаций 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"

   [↑](#footnote-ref-1)