

Утверждаю:
Директор ГБОУ ОЦДиК



Приказ № 35
от 23.02. 2023 г.

Директор ГБОУ ОЦДиК


Кондакова О.Н.

Положение
о Консультационной службе
ГБОУ «Областной центр диагностики и консультирования»
по оказанию психолого-педагогической, методической и
консультативной помощи родителям (законным представителям) детей,
а также гражданам, желающим взять на воспитание детей, оставшихся
без попечения родителей, в рамках федерального проекта
«Современная школа» национального проекта «Образование»

г. Челябинск

2023 год

Положение о Консультационной службе ГБОУ «Областной центр диагностики и консультирования»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение регламентирует деятельность Консультационной службы по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим взять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Положение, Служба).

1.2. Настоящее положение определяет порядок создания и деятельности Службы оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи семьям, в которых воспитываются дети в возрасте от 0 до 18 лет, а также родителям (законным представителям), чьи дети посещают образовательное учреждение, реализующее образовательную программу дошкольного, начального, основного и среднего общего образования (далее – Служба).

1.3. Служба в своей деятельности руководствуется следующими нормативными 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»;
- Письмо Минпросвещения России от 31 января 2020 г. № МР-88/07 «О методике оценки качества» (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи);
- 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»

– и другими нормативными актами по вопросам образования, социальной защиты прав и интересов детей, а также Уставом ГБОУ «Областной Центр диагностики и консультирования» г. Челябинска (далее – Учреждение).

2. Цели и задачи Службы

2.1. Целью деятельности Службы является повышение компетентности родителей (законных представителей), воспитывающих детей от 0 до 18 лет, в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей, пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, укрепление института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

2.2. Основными задачами Службы являются:

– оказание консультативной помощи родителям и повышение их психолого-педагогической компетентности в вопросах воспитания, обучения и развития ребенка;

– содействие в социализации детей, не посещающих образовательные организации;

– оказание помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 18 лет, не посещающих образовательные организации;

– информирование родителей (законных представителей) об учреждениях системы образования, которые оказывают квалифицированную помощь ребенку в соответствии с его индивидуальными особенностями;

– обеспечение непрерывности и преемственности педагогического взаимодействия семьи и образовательного учреждения.

3. Организация деятельности Службы

3.1. Служба создается на базе Учреждения на основании приказа директора при наличии необходимых санитарно-гигиенических, противоэпидемических условий, соблюдении правил пожарной безопасности, кадрового обеспечения, необходимых программно-методических материалов.

3.2. Общее руководство работой Службы возлагается на руководителя Учреждения.

3.3. Руководство деятельностью специалистов Службы возлагается на руководителя консультативной Службы, назначаемого приказом руководителя Учреждения.

3.4. Организация психолого-педагогической, диагностической и консультационной помощи родителям (законным представителям) в Службе строится на основе интеграции деятельности специалистов Учреждения. Консультирование родителей (законных представителей) может проводиться одним или несколькими специалистами одновременно.

3.5. Служба работает согласно графику работы, утвержденному приказом

руководителя Учреждения. Режим работы специалистов Службы определяется руководителем Учреждения самостоятельно, исходя из режима работы Учреждения. Консультативная деятельность специалистов Службы, работающих по гражданско-правовым договорам, осуществляется во внерабочее время, согласно персональных циклограмм.

3.6. Кадровое обеспечение Службы.

3.6.1. Перечень возможных должностей Службы:

- педагог-психолог;
- учитель-дефектолог;
- учитель-логопед;
- социальный педагог;
- врач-психиатр детский;
- врач-педиатр;
- бухгалтер;
- пиар-менеджер.

3.6.2. Услуги оказываются работниками Службы, принятыми на работу на основании трудового договора, либо специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора (далее - специалисты).

3.6.3. Специалисты отвечают квалификационным требованиям в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н.

3.6.4. Квалификационные требования к специалистам Службы фиксируются в должностных инструкциях либо в гражданско-правовом договоре.

3.6.5. Служба имеет право приглашать к сотрудничеству различных специалистов на постоянной или временной основе.

3.6.6. Количество специалистов, привлекаемых к работе в Службе, определяется исходя из потребности в услугах со стороны родителей (законных представителей).

3.7. За получение консультативных услуг плата с родителей (законных представителей) не взимается.

3.8. Категории граждан, которым может быть оказана психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь:

- родители детей, не посещающие образовательные организации;
- 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.

3.9. Служба может осуществлять психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь родителям (законным представителям) по следующим вопросам:

- устный ответ на вопросы о содержании обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью;
- назначение родителям (законным представителям) даты, времени и места личного приёма для оказания помощи в случае невозможности устного консультирования вышеуказанных граждан в отсутствие дополнительных сведений.

3.13.6. Мотивированный отказ в оказании помощи родителям (законным представителям) производится:

- если запрос родителей противоречит законодательству Российской Федерации;
- если запрос родителей выходит за рамки содержания оказываемой услуги;
- по вопросам, не отнесенным к компетенции Службы.

3.14. Результативность работы Службы определяется отзывами родителей и наличием в Учреждении разработанного методического материала.

4. Документация Службы

4.1. Ведение документации Службы выделяется в отдельное делопроизводство.

4.2. Перечень документации Службы:

- Положение о Консультативной службе ГБОУ ОЦДиК;
- график работы Службы;
- журнал учёта обращений родителей (законных представителей) на консультацию (Приложение 1);
- заявления родителей на проведение консультации (Приложение 2);
- согласие на обработку персональных данных (при очном консультировании) (Приложение 3);
- анкета обратной связи родителей (законных представителей) (Приложение 4);
- журнал консультаций специалистов Службы (приложение 5);
- ежемесячный отчёт, ежеквартальный отчет и отчет за год о деятельности специалистов Службы;
- должностные инструкции консультантов.

4.3. Специалисты Службы предоставляют всю отчетную документацию руководителю Службы.

4.4. Приказом руководителя Учреждения полномочия подписания первичных документов при оформлении договоров оказания консультативных услуг, счетов, актов о приемке-передаче товаров, работ, услуг могут быть предоставлены Уполномоченному лицу – руководителю консультативной службы.

4.5. Приказом руководителя Учреждения создается комиссия по оценке качества и количества работы специалистов Службы.

- обучение, воспитание и социализация детей, не посещающих образовательные организации;
- возрастные и психические особенности детей;
- готовность к обучению в школе, при переходе с одного уровня образования на другой;
- профилактика различных отклонений в физическом, психическом и социальном развитии детей;
- создание условий для оздоровления детей и др.

3.10. Для получения психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родители (законные представители) обращаются в Службу лично, по телефону или через Интернет-сайт Учреждения.

3.11. Прием родителей осуществляется по предварительно составленному графику, выбирается удобное время для посещения Службы. Родители сообщают об интересующих их вопросах. Исходя из заявленной тематики, администрация привлекает к проведению консультации того специалиста, который владеет необходимой информацией в полной мере.

3.12. Формы проведения консультаций:

- очные консультации для родителей (законных представителей);
- заочные (по телефону);
- дистанционные консультации (посредством мессенджеров, Сети Интернет).

3.13. Помощь родителям (законным представителям) в Службе предоставляется на основании:

3.13.1. Письменного заявления, телефонного или личного обращения родителей (законных представителей), зарегистрированного в установленном порядке в журнале учета письменных обращений в Службу, согласно приложению 1 к настоящему Положению.

3.13.2. В письменном заявлении родители (законные представители) указывают:

- наименование учреждения и Ф.И.О. должностного лица, которому оно адресовано;
- содержание обращения:
 - фамилия, имя, отчество родителя (законного представителя), его почтовый адрес, контактный телефон;
 - фамилия, имя, отчество, дата рождения ребёнка;
 - предварительный повод обращения на консультацию;
 - дата составления заявления;
 - личная подпись родителя (законного представителя).

3.13.3. Письменное заявление подлежит регистрации в соответствующем журнале в день его поступления.

3.13.4. Помощь родителям (законным представителям) на основании обращения оказывается устно. Продолжительность консультации не более 45 минут.

3.13.5. Результатом консультирования является:

имеющим детей, специалистами консультативной службы.

5. Права и ответственность

5.1. Родители (законные представители) имеют право:

- на получение квалифицированных услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам воспитания, обучения и развития детей, индивидуальных возможностях и состоянии здоровья детей;
- на высказывание собственного мнения и обмен опытом воспитания детей.

5.2. Учреждение имеет право:

- на внесение корректировок в план работы Службы с учётом интересов и потребностей родителей (законных представителей), возможностей Учреждения;
- на подбор специалистов в соответствии с кадровыми возможностями Службы;
- на выбор методик работы с родителями, методик диагностики детского развития по решению специалиста.

5.3. Ответственность Родителей (законных представителей):

- за принятие окончательного решения, связанного с реализацией формы, содержания, способов воспитания, развития своего ребенка;
- за качество и точность выполнения советов и рекомендаций специалистов.

5.4. Учреждение несет ответственность:

- за выполнение закрепленных за ним задач и функций по организации работы Службы;
- за сохранение тайны информации о состоянии физического и психического здоровья ребенка;
- за защиту персональных данных.

**Журнал регистрации заявок родителей (законных представителей)
об оказании консультативной помощи**

| № п/п | Дата и время обращения | ФИО родителей (законных представителей) | Проблемы в вопросах воспитания и обучения | Ф И О специалиста | Отметка о выполнении (дата проведения консультации) |
|-------|------------------------|---|---|-------------------|---|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Директору ГБОУ ОЦДиК

О.Н. Кондаковой
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)

электронная почта _____,

прошу предоставить методическую, психолого-педагогическую и консультативную помощь
(нужное подчеркнуть) по вопросам

« ____ » _____ 20__ г.
(дата)

подпись

расшифровка

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, _____

_____ Ф.И.О. полностью в именительном падеже по документу, удостоверяющему личность
 проживающий по адресу: _____

паспорт: серия _____ № _____, выданный _____

настоящим даю согласие на обработку персональных данных своих и моего ребенка

в консультационном центре ГБОУ ОЦДиК.

Обработка персональных данных осуществляется исключительно в целях обеспечения соблюдения законов и иных нормативных актов; содействия в реализации конституционного права на образование своего ребенка.

Я даю согласие на использование персональных данных в целях:

- обеспечения соблюдения законов и иных нормативных актов;
- использования в уставной деятельности ГБОУ ОЦДиК с применением средств автоматизации или без таких средств, включая хранение этих данных в архивах;
- проведения мониторинговых исследований в сфере образования, формирования статистических и аналитических отчетов по вопросам качества образования;
- обеспечения личной безопасности посетителей.

Подтверждаю свое согласие на следующие действия с указанными выше персональными данными

Настоящее согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничений): сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с моими персональными данными, предусмотренными действующим законодательством Российской Федерации.

Служба оказания консультационных услуг ГБОУ ОЦДиК Челябинской области гарантирует, что обработка персональных данных осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Я проинформирован(а), что Служба оказания консультационных услуг ГБОУ ОЦДиК будет обрабатывать персональные данные как неавтоматизированным, так и автоматизированным способом обработки. Данное согласие действует до достижения целей обработки моих персональных данных и персональных данных моего ребенка.

Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано мною путем направления в Службу оказания консультационных услуг ГБОУ ОЦДиК Челябинской области письменного отзыва.

Согласен/ согласна с тем, что Служба оказания консультационных услуг ГБОУ ОЦДиК Челябинской области обязана прекратить обработку персональных данных в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения указанного отзыва.

Я, _____

_____ Ф.И.О. полностью в именительном падеже по документу, удостоверяющему личность
 подтверждаю, что давая такое Согласие, я действую по собственной воле.

Дата _____

Подпись _____ / _____ /

расшифровка

Уважаемые родители!

Просим вас пройти небольшой опрос и оценить качество оказанных вам услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам образования и воспитания детей.

Ваши отзывы помогут нам улучшить качество оказываемых родителям услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

Оцените, пожалуйста, качество услуг в баллах от 0 до 5.

С уважением,
ГБОУ «Областной центр диагностики и консультирования»
г. Челябинск

| № п/п | Показатели | Баллы |
|----------|---|-------|
| 1. | Удовлетворены ли Вы качеством оказанной услуги? Соответствовало ли содержание консультации имеющейся проблеме, помог ли специалист? | |
| 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 посещения с ребенком, возможность выбора времени посещения и консультанта | |
| 3. | Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о работе ГБОУ ОЦДиК и порядке предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения, на информационных стендах)? | |
| 4. | Оцените доброжелательность и вежливость работников ГБОУ ОЦДиК | |
| 5. | Есть ли у вас жалобы на работу специалистов? (не обязательно для заполнения) Изложите, пожалуйста, Вашу жалобу на обратной стороне | |
| 6. | Есть ли у вас предложения и пожелания по улучшению работы ГБОУ ОЦДиК? (не обязательно для заполнения) Изложите, пожалуйста, Ваши предложения и пожелания на обратной стороне | |

Дата заполнения _____

Подпись _____

