

Российская Федерация
Иркутская область
Усольский район
п.Белореченский
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение
"Белореченская СОШ"

ПРИНЯТО

На заседании методического совета
Протокол №10 от 30.10.2020г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор МБОУ "Белореченская СОШ"
/Мамойко Л.П./
Приказ от 01.11.2020 №

ПОЛОЖЕНИЕ О КОНСУЛЬТАЦИОННОМ ЦЕНТРЕ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о консультационном центре (далее Положение) регламентирует деятельность консультационного центра (далее - КЦ) по оказанию методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям), имеющих детей от 6,6 до 18 лет, в том числе детей с особыми образовательными потребностями, а также семьям, желающим принять на воспитание детей оставшихся без попечения родителей, на базе Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения "Белореченская средняя общеобразовательная школа" (далее Учреждение).

1.2. Положение о КЦ разработано в соответствии с Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации" п. 3 ст. 64 от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ, 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, утвержденными Распоряжением Министерства просвещения РФ от 01.03.2019г. № Р-26, Распоряжением правительства Иркутской области от 25.07.2019 года № 531-рп, на основании приказа Комитета по образованию № 250 от 21.10.2020г. "О создании консультационных центров", а также Устава МБОУ "Белореченская СОШ".

1.3. Настоящее Положение о КЦ определяет (регулирует) порядок обращения и получения услуг консультативной, психолого-педагогической, методической помощи родителям, законным представителям детей от 6,6 до 18 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.4. КЦ в своей деятельности руководствуется Гражданским кодексом РФ, Семейным кодексом РФ, Федеральным Законом РФ "Об образовании в Российской Федерации" от 29.10.12г. №273-ФЗ, ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в РФ" от 24.07.1998г. №124-ФЗ, ФЗ "О персональных данных" от 27.07.2006г. № 152-ФЗ, законом РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.1992г. № 2300-1, СанПиН 2.2.4.3359-16

"Санитарноэпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах", утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 21.06.2016г. № 81, а также Уставом Учреждения.

1.5. Предоставление методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) осуществляется в рамках реализации федерального проекта "Поддержка семей, имеющих детей" национального проекта "Образование" государственной программы Российской Федерации "Развитие образования" на безвозмездной основе.

1.6. Информация о предоставлении методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) размещается на официальном сайте МБОУ "Белореченская СОШ".

2. Цели и задачи КЦ

2.1. Целью деятельности КЦ является создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей.

2.2. Основными задачами КЦ являются:

- оказание консультативной помощи родителям и повышение их психолого-педагогической компетентности в вопросах воспитания, обучения и развития ребенка;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения;
- укрепление института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- информирование родителей (законных представителей) об учреждениях системы образования, которые оказывают квалифицированную помощь ребенку в соответствии с его индивидуальными особенностями.

3. Организация предоставления психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

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

3.2. Руководитель и специалисты КЦ утверждаются приказом руководителя Учреждения.

3.3. КЦ работает согласно графику работы, утверждённому приказом руководителя.

3.4. Режим работы специалистов КЦ определяется руководителем самостоятельно, исходя из режима работы Учреждения.

3.5. Получатели услуг являются гражданами различных категорий:

- родители (законные представители) детей от 6,6 до 18 лет;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

3.6. Консультация оказывается как разовая или долгосрочная 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.

3.7. В случае, если запрос получателя консультации находится вне компетентности специалиста Учреждения или у получателя консультации имеется потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию о том, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также при наличии такой возможности предоставляет контактную информацию соответствующих служб, в которые можно обратиться за помощью.

3.8. Получателем услуги являются родители и законные представители. Консультационный центр не оказывает помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью, специалисты КЦ разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

3.9. Учёт обращений родителей (законных представителей) за получением методической, психолого-педагогической и консультативной помощи ведется в журнале учета обращений.

3.10. Специалисты КЦ ведут журнал регистрации оказанных услуг.

4. Порядок обращения и получения услуг

4.1. Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги в рамках проекта.

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 центр МБОУ "Белореченская СОШ", или обращения, направленного по электронной почте КЦ, или обращения, которое было передано через телефонный звонок.

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

4.4. Приём родителей осуществляется по предварительно составленному графику.

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

4.6. КЦ 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 центр 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;

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. Белореченский;

- 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 КЦ).

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 КЦ должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны КЦ, 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 КЦ 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 учётом ограничений установленных для выездной консультации КЦ).

6. материально-техническое обеспечение оказания услуг.

6.1. 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, в Учреждении представлены следующие помещения:

- помещения для оказания услуг (зона консультирования);

- место ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди;

- место ожидания для детей получателей услуги.

6.2. 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 КЦ в ходе оказания услуги.

6.3. 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.

6.4. 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 КЦ

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 КЦ несет руководитель Учреждения.

8. Делопроизводство КЦ

8.1. Основной документацией, регулирующей деятельность КЦ является:

- Положение о КЦ;
- приказ об открытии КЦ;
- регистрационный лист обращений в КЦ (Приложение 1);
- заявление на получение услуг (Приложение 2);
- договор на оказание долгосрочных услуг (Приложение 3);
- анкета об удовлетворенности качеством предоставления услуги КЦ (Приложение 4);

- электронный журнал регистрации обращений родителей (законных представителей) в КЦ (Приложение 5);
- журнал регистрации оказанных услуг (Приложение 6);
- график работы специалистов КЦ;
- план мероприятий КЦ;
- иные документы, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Руководитель КЦ несет ответственность за делопроизводство, организацию работы КЦ, контроль деятельности консультантов КЦ, своевременную подготовку отчетности о работе КЦ.

Приложение 1 Регистрационный лист обращений в консультационный центр МБОУ
"Белореченская СОШ"

ФИО родителя законного представителя) _____

ФИО ребёнка _____

Дата рождения ребёнка " ____ " _____ г.

Контактный телефон _____

e-mail _____

Тема обращения _____

С положением о консультационном центре МБОУ "Белореченская СОШ" по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей от 6,6 до 18 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей ознакомлен(на) _____ подпись.

В соответствии с п.1 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ "О персональных данных", необходимых для получения услуг консультационного центра, я согласен(на) на осуществление любых действий (операций), в т.ч.: получение, обработку, хранение в отношении моих персональных данных. _____ подпись. " ____ " _____ г.
_____ (расшифровка подписи).

Приложение 2
Директору МБОУ "Белореченская СОШ"
Л.П. Мамойко
родителя (законного представителя)

_____ (ФИО родителя (законного представителя))

Заявление на получение услуг консультационного центра.

Я _____,

(ФИО родителя (законного представителя))

проживающий(ая) по адресу: _____,

телефон: _____, e-mail: _____

Прошу оказать мне методическую, психолого-педагогическую, консультативную помощь (нужное подчеркнуть) по вопросам воспитания, образования и развития моего ребёнка

_____ (ФИО и дата рождения ребёнка)

В соответствии с федеральным законом от 27.07.2006г. №153-ФЗ "О персональных данных" даю согласие на обработку персональных данных в МБОУ "Белореченская СОШ", расположенном по адресу: Российская Федерация, Иркутская область, Усольский район, п.Белореченский, 106, с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая хранение этих данных в архивах и размещение в информационно-телекоммуникационных сетях с целью предоставления доступа к ним. Перечень персональных данных, на обработку которых я даю согласие (далее-ПД):

1. Фамилия, имя, отчество ребенка и его родителей (законных представителей);
2. Дата рождения ребенка;
3. Адрес регистрации и проживания ребенка и его родителей (законных представителей);
4. Контактные телефоны;
5. Паспортные данные родителей (законных представителей);
6. Сведения из свидетельства о рождении ребенка;
7. Сведения о месте работы и учебы родителей (законных представителей).

Я предоставляю МБОУ "Белореченская СОШ" право осуществлять следующие операции с ПД:

1. Сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение;
2. Открыто публиковать фамилию, имя и отчество ребенка и родителей (законных представителей), в связи с конкурсами и мероприятиями МБОУ "Белореченская СОШ" в рамках уставной деятельности;
3. Предоставлять доступ к ПД родителям (законным представителям) ребенка, а также работникам МБОУ "Белореченская СОШ", имеющим права на обработку ПД;
4. Включать обрабатываемые персональные данные ребенка в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные нормативными документами федеральных и муниципальных органов управления образования, регламентирующими предоставление отчетных данных.

Настоящее согласие дано мной " _____ " _____ г. и действует без уточнения срока.

Я оставляю за собой право отозвать свое согласие посредством составления письменного уведомления

" _____ " _____ г. _____

(подпись, расшифровка подписи)

**Договор
об оказании Консультационной помощи**

п. Белореченский

" _____ " _____ г.

Муниципальное общеобразовательное учреждение "Белореченская Средняя общеобразовательная школа", именуемое в дальнейшем Консультационный центр, в лице директора Мамойки Любовь Павловны, действующего на основании Устава, именуемый в дальнейшем Исполнитель, с одной стороны, и родители (законные представители), именуемые в дальнейшем Потребитель _____

(ФИО родителей (законных представителей))

(ФИО и дата рождения ребенка)

с другой стороны, заключили в соответствии с Положением о Консультационном центре настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

Предметом договора является предоставление Консультационным центром методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи (далее-Помощь) родителям (законным представителям) на безвозмездной основе.

2. Обязанности сторон

2.1. Обязанности Исполнителя:

- 2.1.1. Организовать и обеспечить надлежащее исполнение услуг по оказанию методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи.
- 2.1.2. Заботиться о защите прав и свобод, проявлять уважение к личности Потребителя.
- 2.1.3. Не использовать в процессе обучения и воспитания средства, унижающие честь и достоинство Потребителя.
- 2.1.4. Предоставлять для исполнения услуг по оказанию методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи помещения, оснащенные и оборудованные в соответствии с действующими санитарными и гигиеническими требованиями.

2.2. Обязанности Потребителя:

- 2.2.1. Выполнять законные требования специалистов Исполнителя, в части, отнесенной к их компетенции.
- 2.2.2. Предоставлять полную и достоверную информацию, необходимые документы, запрашиваемые специалистами Исполнителя, как при заключении настоящего договора, так и в процессе его исполнения.
- 2.2.3. Своевременно сообщать Исполнителю о любом изменении сведений, указанных при заключении настоящего договора, включая паспортные и контактные данные, сведения о состоянии здоровья и психофизического развития ребенка.
- 2.2.4. Принимать участие в мероприятиях, проводимых Исполнителем, согласно графику.
- 2.2.5. Соблюдать рекомендации педагогов, связанные с развитием, воспитанием и обучением, своевременно и в полном объеме закреплять полученные умения и навыки.

- 2.2.6. Бережно относиться к имуществу Исполнителя, пользоваться необходимым оборудованием только с разрешения.
- 2.2.7. Уважать честь, достоинства и права должностных лиц, обеспечивающих исполнение услуг по оказанию Помощи.
- 2.2.8. Своевременно уведомлять Исполнителя о невозможности посещения консультации в заранее согласованное время.
- 2.2.9. Не оставлять без присмотра детей в момент ожидания приема специалистов Исполнителя, а также после приема.
- 2.2.10. Соблюдать правила противопожарной безопасности.

3. Права сторон

3.1. Права Исполнителя:

- 3.1.1. Самостоятельно осуществлять процесс предоставления бесплатной Помощи, выбирать методики, программы, систему оказания услуг.
- 3.1.2. Рекомендовать в целях соблюдения интересов ребенка направление Потребителя в учреждения медицинского и психологического профиля.
- 3.1.3. Указывать с согласия Потребителя в Журналах учета и регистрации запросов персональные данные с целью статистического анализа и учета проводимых видов деятельности, соблюдая полную конфиденциальность.
- 3.1.4. Отказывать в обследовании ребенка специалистами Исполнителя в отсутствие родителей (законных представителей).
- 3.1.5. Отказать Потребителю в заключении договора на новый срок по истечении действия настоящего договора, если Потребитель в период его действия допускал нарушения, предусмотренные гражданским законодательством настоящим договором.

3.2. Права Потребителя:

- 3.2.1. Требовать от Исполнителя предоставления достоверной информации по вопросам организации и обеспечения надлежащего исполнения услуг по оказанию Помощи.
- 3.2.2. Знакомиться с документами, регламентирующими организацию и осуществление деятельности Консультационного центра по предоставлению Помощи.
- 3.2.3. Давать согласие на проведение психолого-педагогической диагностики ребенка или детско-родительского взаимодействия, получать информацию о результатах проведенных обследований.
- 3.2.4. Присутствовать при обследовании ребенка, обсуждении результатов обследования и рекомендаций, полученных по результатам обследования, высказывать свое мнение относительно предлагаемых условий для организации воспитания ребенка.
- 3.2.5. Знакомиться с содержанием оказываемой помощи, используемыми методами обучения и воспитания, образовательными технологиями.
- 3.2.6. Обращаться к Исполнителю по вопросам разрешения возникающих конфликтов в процессе оказания помощи ребенку, вносить предложения по улучшению работы специалистов Исполнителя.

4. Изменение и расторжение договора

- 4.1. Настоящий договор может быть изменен по соглашению сторон, либо в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 4.2. Потребитель вправе отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке, предварительно уведомив Исполнителя.
- 4.3. Исполнитель вправе расторгнуть настоящий договор на основании:
- письменного заявления родителей (законных представителей);
 - окончания срока действия настоящего договора.

5. Срок действия договора

5.1. Настоящий договор заключен на период _____
(указывается срок от 1 месяца до 1 года)

и вступает в силу с момента подписания его обеими сторонами.

5.2. Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

6. Адреса и реквизиты сторон

Исполнитель	Заказчик
Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение "Белореченская средняя общеобразовательная школа" Адрес: 665479 р. п. Белореченский, 106 Усольского района Иркутской области ИНН 3840004990 КПП 385101001 л/с 90312030021 р/с 407 018 100 500 410 8 000 7 Банк УФК по Иркутской области БИК 042520001 ОКПО 41760295 ОКАТО 25240553000 ОКВЭД 80, 21, 2 ОКОГУ 4210007 ОКОПФ 20903 ОКФС 14 ОГРН 1023802145740 Тел.: _____ "Учреждение" _____/Л.П. Мамойко/	Фамилия _____ Имя _____ Отчество (при наличии) _____ Документ удостоверяющий личность _____ серия _____ № _____ выдан _____ Зарегистрированный(ая) по адресу: _____ фактически проживающий(ая) по адресу: _____ Контактные телефоны: Мобильный _____ Домашний _____ Рабочий _____ Подпись _____

Дата: _____ Подпись _____

Отметка о получении 2-го экземпляра Заказчиком

Дата: _____ Подпись _____

Анкета об удовлетворенности качеством предоставления услуги консультационного центра МБОУ "Белореченская СОШ"

" _____ " _____ г. 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 _____

Журнал регистрации оказанных услуг

№ п/п	Дата и время консультации	Тема консультации	Форма консультации	ФИО специалиста	ФИО родителя	Подпись родителя	Примечания