

ПОЛОЖЕНИЕ
о единой региональной консультационной службе
«Гармония»

1. Общие положения

1.1. Положение о Единой региональной консультационной службе «Гармония» (далее – Положение, Консультационная служба «Гармония») по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – Услуга) родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, определяет порядок создания и деятельности Консультационной службы.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормативно – правовыми документами:

— Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 27Э-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

— Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;

— Гражданский кодекс Российской Федерации;

— Семейный кодекс Российской Федерации;

— Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;

— Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

— подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных федеральных законов, санитарно-эпидемиологические правила и нормативы;

— государственные и региональные программы, методические рекомендации государственных и региональных органов власти.

1.3. Оказание услуг психолога – педагогической, методической и консультативной помощи осуществляется для следующих категорий граждан:

— родителям (законным представителям), воспитывающих детей, в том числе детей, находящихся на обучении в форме семейного образования, детей с ограниченными возможностями здоровья, детей с нарушениями поведения (далее - родители (законные представители));

— гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.4. Консультационная служба «Гармония» создана на базе государственного бюджетного общеобразовательного учреждения «Волгоградская школа-интернат «Созвездие» и осуществляет свою деятельность как структурное подразделение по адресу: 400081, Волгоградская область, город Волгоград, улица Большая, 17, а также в 27 консультационных пунктах, расположенных в образовательных организациях на территории Волгоградской области, по адресам, указанным в Порядке.

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

2. Основные цели и задачи

2.1. Целью Консультационной службы является:

оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи семьям, воспитывающим детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, создание условий, направленных на повышение компетентности родителей в области воспитания детей.

2.2. Основными задачами Консультационной службы являются:

- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- повышение квалификации педагогических и социальных работников по вопросам развития родительской компетентности, ответственного родительства;
- просвещение родителей (законных представителей), направленное на предотвращение возникающих семейных проблем и формирование педагогической культуры родителей с целью объединения требований к ребенку в воспитании со стороны всех членов семьи, формирование положительных взаимоотношений в семье;
- информирование родителей о социально-правовых гарантиях и деятельности государственных и общественных организаций, оказывающих необходимую помощь и услуги;
- информирование родителей (законных представителей) о физиологических и психологических особенностях развития ребенка, основных направлениях воспитательных воздействий, преодолении кризисных ситуаций.

3. Организация работы консультационного пункта

3.1. Помещение, где располагается консультационный пункт, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о режиме работы консультационного пункта.

3.2. Прием получателей Услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях - местах предоставления Услуги.

3.3. Помещение для предоставления Услуги обеспечивается необходимым для предоставления услуги оборудованием (компьютер, средства связи, включая Интернет, оргтехника), канцелярскими принадлежностями, информационными материалами, наглядной информацией, необходимой мебелью, кулерами с водой.

3.4. В консультационном пункте создаются условия, обеспечивающие доступность образовательной среды для получателей Услуги с ОВЗ.

3.5. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с Порядком 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, Единой региональной консультационной службой «Гармония» (далее – Порядок), утвержденным приказом директора государственного бюджетного общеобразовательного учреждения «Волгоградская школа-интернат «Созвездие».

3.6. Услуга может предоставляться по взаимно согласованной предварительной записи. Записаться на консультацию возможно лично, по телефону, посредством направления обращения на адрес электронной почты консультационного пункта с пометкой «Консультация».

Предварительная запись регистрируется в журнале записи на консультацию Услуги предоставляются по формам:

- очно;
- дистанционно;
- с выездом.

3.7. Очное предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи проводится в формате «Гостиной для родителей». Модель «Гостиная для родителей», созданная на консультационных пунктах, позволит получателям услуг приобрести психолого-педагогические, методические знания и обогатиться воспитательским опытом. На базе «Гостиной для родителей» организуется Клуб родительского сообщества «Вдохновение».

Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации допускается. Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении для оказания услуги

будет осуществляться получателем услуги самостоятельно. Для детей до 6-ти лет организуются мобильные по составу тоддлер-группы «Час без мамы» в сопровождении специалистов консультационного пункта.

3.8. Очное предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по месту жительства получателя услуги (выездная консультация «Доверие»).

Право на выездную консультацию будет предоставляться следующим категориям граждан:

- гражданам пенсионного возраста, проживающим вне места нахождения консультационного пункта;
- инвалидам первой и второй групп;
- гражданам, воспитывающим ребенка в неполной семье и являющимися единственными законными представителями ребенка дошкольного возраста, который не обучается в образовательной организации;
- проживающим вне пределов транспортной доступности консультационного пункта.

3.9. Дистанционное предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

На официальных сайтах всех консультационных пунктов, размещенных в сети Интернет, предоставляется возможность дистанционного консультирования родителей (законных представителей) в формате «Заочного родительского университета». Данная модель реализуется в виде:

1. Видео-консультаций, посредством глобальной сети Интернет по коммуникационным программам Skype, Viber, WhatsApp в режиме реального времени.
2. Электронного общения. Воспользоваться данной формой консультирования заявители могут через электронную почту всех консультационных пунктов, составив обращение специалистам Заочного родительского университета с пометкой «Консультация». Результатом рассмотрения обращения может быть как письменный ответ на указанный адрес электронной почты, так и консультирование посредством телефонной связи.
3. Организации «горячей линии» обращений «Мы вместе!». Ее создание сможет обеспечить оперативное реагирование на запрос заявителя по оказанию психолого-педагогической помощи. «Горячая линия» работает в соответствии с утвержденным графиком.

В целях правового просвещения получателей услуг организуются консультационные Дни правовой помощи «Искусство быть родителем», организованных в помещениях консультационных пунктов.

4. Основное содержание деятельности специалистов консультационной службы и консультационного пункта

4.1. Специалисты, оказывающие Услуги в консультационных пунктах, должны иметь соответствующее педагогическое образование, стаж работы не менее трех лет, обладать соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, пройти специальную курсовую подготовку по данному направлению, уметь взаимодействовать с получателями Услуги.

4.2. Руководитель Консультационной службы назначается приказом директора государственного бюджетного общеобразовательного учреждения «Волгоградская школа-интернат «Созвездие».

4.3. Обязанности руководителя Консультационной службы:

- разрабатывает нормативную документацию для оказания консультативных услуг (порядок оказания услуг, регламент деятельности специалистов службы, графики работы, положения, соглашения, проекты гражданско-правовых договоров и др.);
- выстраивает систему взаимодействия со специалистами консультационных пунктов;
- организует взаимодействие между специалистами, волонтерами консультационных пунктов посредством супервизий, онлайн - конференции и др.,

- проводит мониторинг готовности консультационных пунктов к оказанию услуг;
- проводит мониторинг оказания услуг;
- проводит мониторинг реализации «Дорожной карты»
- создает условия для дистанционных форм оказания услуг;
- создает единый общедоступный информационный ресурс;
- обеспечивает обучение специалистов консультационных пунктов и педагогических волонтеров.

4.4. Руководитель Консультационной службы имеет право:

- участвовать в обсуждении проектов документов по организации работы Консультационной службы, в совещаниях по их подготовке и выполнению;
- запрашивать по поручению непосредственного руководителя и получать от специалистов консультационных пунктов необходимую информацию, документы, отчеты;
- знакомиться с проектами решений руководства, касающимися выполняемой им функции, с документами, определяющими его права и обязанности;
- вносить на рассмотрение своего непосредственного руководителя предложения по организации труда в рамках деятельности Консультационной службы и консультационных пунктов;
- повышать свою квалификацию.

4.5. Специалист консультационного пункта принимается на работу в Консультационную службу на основании заключенного гражданско – правового договора.

4.6. Обязанности специалиста консультационного пункта:

- готовит площадку для реализации услуг (мероприятий по реализации услуг);
- выстраивает систему взаимодействия с организациями-партнерами на территории муниципального образования (дошкольные образовательные учреждения, общеобразовательные учреждения, учреждения системы социального обслуживания населения), инициирует заключение договоров о сотрудничестве с организациями - партнерами;
- формирует команду педагогического волонтерства, состоящую из педагогов-психологов, учителей-логопедов, социальных педагогов, учителей-дефектологов, учителей, методистов и др.
- составляет график работы педагогических волонтеров, согласовывает график работы консультационного пункта с руководителем образовательной организации, в которой расположен консультационный пункт;
- обеспечивает деятельность специалистов консультационного пункта в соответствии с графиком работы;
- соблюдает Порядок оказания услуг;
- изучает запросы получателей услуг;
- осуществляет учет работы педагогических волонтеров;
- обеспечивает создание отдельной страницы (раздела) на официальном сайте образовательной организации, где расположен консультационный пункт, посвященной деятельности Консультационной службы и консультационного пункта, своевременное и полное размещение следующей информации о работе консультационного пункта:
 - ✓ Приказ об организации работы Консультационной службы;
 - ✓ Приказ об организации работы консультационного пункта;
 - ✓ Положение о единой региональной консультационной службе «Гармония»;
 - ✓ Порядок оказания услуг;
 - ✓ Приказ об организации работы Консультационной службы;
 - ✓ Приказ об организации работы консультационного пункта;
 - ✓ График работы консультационного пункта;
 - ✓ Контактные данные (адрес, номера телефонов, адрес электронной почты).

- назначает ответственных педагогов за подготовку материалов консультирования;
- создает условия для дистанционных форм оказания услуг;
- создает популяризационные медиа материалы, в том числе видеоролики с отзывами родителей (законных представителей);
- организует информирование населения об оказываемой услуге (информационные объявления, буклеты, стенды и т.д.), в том числе через сеть Интернет;
- готовит и направляет руководителю Консультационной службы необходимую информацию, документы, отчеты;
- оказывает Услуги по утвержденному графику в рабочее время в рабочий день, после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день за рамками своего основного рабочего времени.

4.7. Специалист консультационного пункта имеет право:

- участвовать в обсуждении проектов документов по организации работы Консультационной службы, консультационного пункта, в совещаниях по их подготовке и выполнению;
- знакомиться с проектами решений руководства, касающимися выполняемой им функции, с документами, определяющими его права и обязанности;
- вносить на рассмотрение своего непосредственного руководителя предложения по организации труда в рамках деятельности Консультационной службы, консультационного пункта;
- повышать свою квалификацию.

4.8. Для работы в консультационном пункте привлекаются педагогические волонтеры из числа педагогических работников: учителей, педагога - психолога, учителя-дефектолога, учителя — логопеда, социального педагога.

4.9. Обязанности педагогического волонтера:

- качественно оказывает услуги по предоставлению психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в соответствии с Порядком и настоящим Положением;
- соблюдает Порядок оказания услуг;
- изучает запросы получателей Услуги;
- готовит материалы консультирования;
- создает популяризационные медиа материалы, в том числе видеоролики с отзывами родителей (законных представителей);
- ведет необходимую документацию;
- работает по утвержденному графику в рабочий день, после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день в рамках рабочего времени по основному месту работы по согласованию с руководителем образовательной организации.

4.10. Педагогический волонтер имеет право:

- участвовать в обсуждении проектов документов по организации работы Консультационной службы, консультационного пункта, в совещаниях по их подготовке и выполнению;
- знакомиться с проектами решений руководства, касающимися выполняемой им функции, с документами, определяющими его права и обязанности;
- вносить на рассмотрение своего непосредственного руководителя предложения по организации труда в рамках деятельности Консультационной службы, консультационного пункта;
- повышать квалификацию,
- взаимодействовать со всеми специалистами Консультационной службы.

5. Ответственность сотрудников консультационной службы

Сотрудники Консультационной службы несут ответственность:

- за количество и качество предоставляемых услуг;
- конфиденциальность полученной при консультации информации,
- адекватность используемых методов при консультировании,
- обоснованность рекомендаций,
- ведение необходимой документации.

6. Документация консультационной службы

6.1. Ведение документации Консультационной службы осуществляется в каждом консультационном пункте и выделяется в отдельное делопроизводство.

6.2. В перечень обязательной документации входят:

- журнал регистрации обращений;
- оценочные листы Получателей Услуги;
- сведения, отчеты о проведенных мероприятиях;
- результаты мониторингов.

6.3. За ведение документации ответственность несут педагогические волонтеры и специалисты консультационного пункта.