

ПОЛОЖЕНИЕ

о информационно-консультационном центре
«Успешная семья»
по оказанию 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

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Информационно-консультационный центра "Успешная семья" (далее - ИКЦ «Успешная семья») представляет собой информационную, методическую, психолого-педагогическую и консультативную модель работы Службы по оказанию помощи родителям с детьми дошкольного и школьного возраста (до 18 лет), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей. Консультационный центр является структурным подразделением МБОУ ООШ №16 располагается по адресу: 352947, Российская Федерация, Краснодарский край, г. Армавир, хутор Красная Поляна, ул. Советская, 47.

Деятельность информационно – консультационного центра «Успешная семья» регламентирована нормативно-правовыми документами.

Нормативно-правовое регулирование деятельности информационно – консультационного центра «Успешная семья»

№ п/п	Уровень	Наименование
1	Международные документы	Декларация прав ребенка (резолюция Генеральной Ассамблеи ООН от 20 ноября 1959 г.)
		Конвенция о правах ребенка. Принята Генеральной Ассамблеей ООН 20 ноября 1989 г. Ратифицирована третьей сессией Верховного Совета СССР 13 июня 1990 г.

2	Федеральные документы	Гражданский процессуальный кодекс РФ (с изменениями на 11 июня 2022 года), редакция, действующая с 22 июня 2022 года
		Семейный кодекс Российской Федерации (с изменениями на 2 июля 2021 года)
		Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года № 2-ФЗ) (с изменениями на 11 июня 2021 года)
		Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (с изменениями на 11 июня 2021 года)
		Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (с изменениями на 2 июля 2021)
		Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации (с изменениями на 11 июня 2022 г.)
		Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» (с изменениями на 21 июля 2020 года)
		Постановление Правительства Российской Федерации от 26 декабря 2017 г. № 1642 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие образования» (с изменениями на 20 мая 2022)
		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»
		<p>Письмо Минпросвещения России от 2 декабря 2021 г. № ДГ-2247/07 «Методические рекомендации по оказанию 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, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2021 г.</p> <p>Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 сентября 2020 г. № 28 «Об утверждении санитарных правил СП 2.4.3648-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи»</p>
3	Региональные документы	<p>Закон Краснодарского края от 16 июля 2013 г. № 2770-КЗ «Об образовании в Краснодарском крае»</p> <p>Постановление главы администрации Краснодарского края от 5 октября 2015 г. № 939 «Об утверждении государственной программы Краснодарского края «Развитие образования» (с изменениями на 30 марта 2022 года)</p>
4	Нормативно – правовая документация Службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – информационно – консультационный центр «Успешная семья»)	<p>Положение о структурном подразделении муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения основной общеобразовательной школы № 16 муниципального образования г. Армавир</p> <p>Положение о деятельности информационно - консультационного центра «Успешная семья » по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без</p>

	попечения родителей
	Функциональная и организационно-структурная модель информационно – консультационного центра «Успешная семья»
	Пакет документов, определяющий порядок предоставления Услуги, включающий в себя положения о составе и порядке работы консультантов информационно – консультационного центра «Успешная семья» последовательность и сроки оказания Услуг, оценку качества предоставления Услуг, порядок и сроки хранения соответствующих документов, график оказания Услуг
	Бланк регистрации родителей (законных представителей) детей: электронная форма заявки (ссылка на форму размещена на странице ИКЦ «Успешная семья» на официальном сайте МБОУ ООШ № 16 (http://www.school16arm.ru/index.php/2-uncategorised/460-informatsionno-konsultatsionnyj-tsentr-uspeshnaya-semya), в социальной сети «Телеграм» https://t.me/school16armavir); электронная экспресс-заявка (форма заявки, направляемая родителями через социальные сети); форма заявки на бумажном носителе (размещена на информационном стенде для родителей).
	Журнал фиксации обращений родителей (законных представителей) и 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.

Основная цель информационно-консультационного центра "Успешная семья" – повышение уровня педагогической культуры родителей с целью успешной социализации детей, а также оказание

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

Задачи:

1. Оказание консультативной помощи родителям (законным представителям) в обеспечении условий для развития, воспитания и обучения ребенка дошкольного, школьного возраста (до 18 лет), а также оказание консультативной помощи гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2. Разработка индивидуальных рекомендаций по оказанию семьям возможной методической, психолого-педагогической и консультативной помощи.

3. Разработка методических рекомендаций по организации образования ребенка в условиях семьи.

4. Организация сетевого взаимодействия с общественными и образовательными организациями по вопросам просветительской деятельности родителей (законных представителей).

5. Ознакомление родителей (законных представителей) с новыми информационными технологиями, направленными на воспитание и обучение детей.

Принципы работы информационно-консультационного центра "Успешная семья"

- конфиденциальность: информация об особенностях ребенка и его семьи не разглашается никому из посторонних без согласия родителей;

- комплексный подход: работа с семьей осуществляется командой специалистов разного профиля;

- научность: информация, предоставляемая Службой, должна быть достоверной и иметь научную основу;

- доступность: вся информация для родителей предоставляется в доступной форме без излишней терминологии.

Работа информационно-консультационного центра "Успешная семья"

строится в трёх направлениях:

1. Работа с родителями (законными представителями) детей дошкольного возраста:

- с родителями (законными представителями) детей, не посещающих дошкольные учреждения;

- с родителями (законными представителями) детей, отстающих или опережающих в своём развитии.

2. Работа с родителями (законными представителями) детей школьного возраста:

- с родителями (законными представителями) мотивированных и талантливых детей;

- с родителями (законными представителями) детей с ОВЗ и умственной отсталостью (интеллектуальными нарушениями);
- с родителями (законными представителями) детей, склонных к девиантному поведению;
- с родителями (законными представителями) детей-билингвов;
- с родителями (законными представителями) детей, получающих семейное образование;
- с родителями (законными представителями) детей, обучающимися на дому;
- с родителями (законными представителями) детей, у которых наблюдается понижение уровня мотивации к учению.

3. Работа с гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Деятельность информационно-консультационного центра "Успешная семья" осуществляется с активными участниками сетевого взаимодействия.

СТУКТУРА ИКЦ «Успешная семья»

1. Возглавляет ИКЦ «Успешная семья» *Руководитель*, заместитель директора МБОУ ООШ №16.
2. Разработку документации, сбор и приём заявок на оказание услуги осуществляет *оператор-координатор*.
3. Специалист, отвечающий за создание и поддержание имиджа ИКЦ «Успешная семья» в различных средствах массовой информации, а также в сети Интернет, - *пиар-менеджер*.
4. Специалист, осуществляющий разработку и воплощение творческих идей просветительских мероприятий для родительского сообщества, - *креатив-менеджер*.
5. Отдел специалистов:
 - педагог-психолог;
 - социальный педагог;
 - специалисты-предметники.

Описание конкретных форм оказания услуг

Формы оказания услуг ИКЦ «Успешная семья»:

- ✓ очно (очная консультация) – в помещении ИКЦ «Успешная семья», по месту проживания/обучения ребёнка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания (выездная очная консультация);
- ✓ дистанционно (дистанционная консультация) - с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии

консультантом с получателем Услуги (в том числе по видео-конференц-связи);

- ✓ в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (в том числе по электронной почте, посредством мессенджеров, по итогам опроса/анкетирования/тестирования).

Конкретное содержание Услуги (оказание диспетчерской, психолого-педагогической, методической помощи), форма её оказания (очное консультирование, дистанционное консультирование (с использованием информационно-телекоммуникационных сетей), консультирование в форме письменного ответа на вопрос родителей (законных представителей)), а также продолжительность её оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребности её получателя.

Описание формата оказания Услуг

Возможный формат оказания информационно-консультативной помощи ИКЦ «Успешная семья»:

- беседы (индивидуальные, групповые);
- консультации (индивидуальные, групповые);
- теоретические и практические семинары;
- деятельность «Семейного родительского клуба»;
- моделирование игровых проблемных ситуаций;
- педагогическая гостиная;
- тренинги;
- дискуссионный круглый стол;
- мастер-классы;
- вебинары, конференции для родителей с выдачей участникам сертификатов
- деятельность «Совета отцов» школы;
- информационный ликбез для родителей по вопросам раннего профессионального самоопределения детей;
- постоянно действующий семинар для родителей детей дошкольного возраста «Академия успешности».

Описание порядка оказания Услуг

Оказание Услуги осуществляется ИКЦ «Успешная семья». Общее руководство деятельностью Службой осуществляется руководителем Организации.

Для получения Услуги осуществляется предварительная запись в Службу 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 Службы под определенным кодом. При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания Услуги. Максимальный срок предоставления Услуги составляет 10 календарных дней со дня предварительной записи. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу. 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.

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. 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, представленной получателем Услуги, консультантом не осуществляется.

Осуществление аудио / видеозаписи в ходе оказания Услуги по инициативе Службы либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие. Получатель Услуги имеет право вести

аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Службы / консультанта. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Службой 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 Организации. Службой может быть предусмотрена оценка качества оказания Услуги, которая может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

Получателями услуг являются гражданами различных категорий:

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

Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель услуги вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

В случае, если запрос получателя консультации находится вне компетентности специалиста ИКЦ 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.

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

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

Специалисты ИКЦ ведут журнал регистрации оказанных услуг.

Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги в рамках проекта. Финансирование осуществляется из средств федерального и регионального бюджета.

Для получения методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родители (законные представители) обращаются в образовательную организацию лично, по телефону +7(86137)2-49-61, по электронной почте uspeschnayasemya@mail.ru, через раздел ИКЦ «Успешная семья» на официальном сайте МБОУ ООШ №16 <http://www.school16arm.ru/index.php/2-uncategorised/460-informatsionno-konsultatsionnyj-tsentr-uspeshnaya-semya>.

ИКЦ 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. Максимальное время ожидания в «очереди» на получение услуги не более 10 минут.

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

На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, ИКЦ «Успешная семья» обеспечивает присмотр за ребенком в специально организованной зоне ожидания.

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