

Утверждено приказом
председателя РОД «Солнечный мир. Синдром Дауна»
№ 25 от «04» сентября 2021 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о Консультационном центре «Семья в фокусе»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует деятельность Консультационного центра «Семья в фокусе» - службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, созданной РОД «Солнечный мир. Синдром Дауна» для реализации мероприятий федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» (далее – Консультационный центр).

1.2. Деятельность Консультационного центра организована в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2013 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Методическими рекомендациями 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, утвержденными распоряжением Министерства просвещения РФ № р-183 от 10.08.2021 г. в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»; Уставом РОД «Солнечный мир. Синдром Дауна». Полный список нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность Консультационного центра, определен в п.8.2 настоящего Положения.

1.3. Деятельность Консультационного центра направлена на создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах их развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.4. Деятельность Консультационного центра осуществляется в виде предоставления комплекса услуг по психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - Услуга) гражданам, направленных на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка. Услуга предоставляется без взимания платы при личном, письменном обращении, обращении дистанционно (с использованием средств мобильной связи и сети Интернет) одного из родителей (законных представителей) ребенка.

Услуга оказывается также посредством Федерального портала информационно-просветительской поддержки родителей "Растимдетей.рф" (далее - федеральный портал "Растимдетей.рф"), который является информационной системой оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) с организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта "Современная школа" национального проекта "Образование", и способствует формированию родительского сообщества.

1.5. К получателям услуг относятся: родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-

сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющих потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

1.6. Настоящее Положение устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности методической, психолого-педагогической и консультативной помощи получателям услуг, а также способы предоставления методической, психолого-педагогической и консультативной помощи.

1.7. Методическая, психолого-педагогическая и консультативная помощь семьям предоставляется в виде консультаций и методических рекомендаций, подготовленных специалистами Консультационного центра.

2. Цели и задачи деятельности Консультационного центра

2.1. Целью деятельности Консультационного центра является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам, указанным в разделе 1 настоящего Положения.

Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

2.2. Основные задачи:

2.2.1. Реализация в Консультационном Центре комплекса мероприятий, направленных на обеспечение качественной и доступной (от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуг) психолого-педагогической, методической и консультативной помощи получателям услуг.

2.2.2. Повышение квалификации специалистов Консультационного Центра по вопросам развития родительской компетентности, ответственного родительства. Специалист Консультативного центра - это лицо, привлеченное РОД «Солнечный мир. Синдром Дауна» для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование.

2.2.3. Организация информационно разъяснительной деятельности, направленной на доведение до получателей услуг сведений о наличии у них права обратиться за получением услуг, о характере и видах услуг, способах обращения за услугой в Консультационный Центр и её получением.

2.2.4. Оказание услуг, направленных на психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь получателям услуг.

3. Организация деятельности Консультационного центра

3.1. Общее руководство деятельностью Консультационного центра возлагается на председателя РОД «Солнечный мир. Солнечный мир».

3.2. Координацию деятельности Консультационного центра осуществляет администратор Консультационного центра, который обеспечивает создание условий для эффективной работы по предоставлению методической, психолого-педагогической и консультативной помощи семьям.

3.3. Деятельность Консультационного центра строится на основе объединения действий специалистов, оказывающих услуги консультативной помощи. Деятельность Консультационного центра не является образовательной.

3.4. Принципы организации деятельности Консультационного центра:

- безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуги;
- наличие возможности организовать присмотр за ребенком на время получения Услуги;
- возможность обеспечения круглосуточного оказания Услуги;
- удовлетворение запроса получателей Услуги на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

3.5. Консультационный центр самостоятельно выбирает и реализует в практической деятельности консультативную модель оказания помощи получателям услуг. При этом, услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования по вопросам повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой.

Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

3.6. Для реализации задач Консультационный центр осуществляет следующие направления деятельности (в комплексе или некоторые из них исходя из выбранной модели деятельности):

- оказание квалифицированной психолого-педагогической и психотерапевтической, методической, консультационной помощи получателям услуг;
- проведение мероприятий для семей, имеющих детей с ограниченными возможностями;
- мероприятия по повышению стрессоустойчивости и психологической культуры родительского сообщества, особенно в сфере межличностного, семейного, родительского общения;
- консультирование по вопросам развития и возрастных особенностей детей до 18 лет, детско-родительский отношений, формирования супружеских и семейных отношений, включая сексуальные, межличностных отношений, и другим вопросам;
- психологическую коррекцию нарушений общения у детей, искажений в психологическом развитии ребенка, неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов поведения, конфликтных взаимоотношений родителей с детьми, неадекватных родительских установок и стереотипов воспитания ребенка, нарушений супружеских отношений;
- оказание помощи семье в воспитании детей, обучении детей и родителей здоровому образу жизни, поддержании психологического и физического здоровья, успешном разрешении семейных конфликтов и в других вопросах;
- организацию деятельности групп взаимоподдержки, создание клубов общения, проведение мероприятий по проблемам, входящим в компетенцию специалистов Консультационного центра;
- пропагандистскую, организационную, издательскую, просветительскую деятельность;
- регулярный анализ обращений в Консультационный центр, разработку рекомендаций для получателей услуг по профилактике кризисных явлений, а также рекомендаций по совершенствованию психолого-педагогической внутрисемейной ситуации;
- организацию выступлений в средствах массовой информации по актуальным психолого-социальным, социально-педагогическим проблемам, психолого-педагогическим вопросам.

Направления деятельности Консультационного центра могут корректироваться в зависимости от социально-демографической и экономической ситуации в регионе, национальных традиций, нуждаемости населения в конкретных видах поддержки и других факторов.

3.7. Организация процесса психолого-педагогического обслуживания получателей услуг регламентируется планом работы Консультационного центра (перспективным и календарным), другими планами, графиками и расписаниями его деятельности, разрабатываемыми и утверждаемыми председателем РОД «Солнечный мир. Синдром Дауна».

3.8. Вся информация о деятельности Консультационного центра, в том числе настоящее Положение, информация о специалистах, размещена на сайте РОД «Солнечный мир. Синдром Дауна».

4. Основные формы и виды деятельности Консультационного центра

4.1. Индивидуальные консультации для получателей услуг с использованием различных видов предоставления соответствующей услуги.

4.2. Семинары, родительские собрания и иные формы работы с родителями (законными представителями) детей и гражданами, желающими принять на попечение детей с целью проведения информационной работы по Проекту.

4.3. Граждане имеют право обратиться в Консультационный центр лично или по телефону, а также направить письменное заявление. Допускается анонимное обращение граждан для получения отдельных видов помощи. Общение между гражданами и специалистами Консультационного центра может происходить и вне его помещения. В связи с этим, Консультационный центр оказывает услуги в форме:

4.3.1. Очная консультация - услуги, оказываемые в помещении Консультационного центра, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Службы (выездная очная консультация);

4.3.2. Дистанционная консультация - оказание услуги с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги.

5. Правила получения Услуги

5.1. Для получения Услуги предусмотрена возможность предварительной записи различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

5.2. 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 Консультационного центра под определенным кодом. Консультационный центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку этих персональных данных.

5.3. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Консультационный центр или непосредственно в момент оказания Услуги.

5.4 Получатель Услуги имеет возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Консультационном центре.

При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги Консультационный центр имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

5.5. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Консультационный центр.

Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность.

5.6. Консультационный центр не оказывает помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка - его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

5.7. Оказанию Услуги может предшествовать любая индивидуальная или групповая (коллективная) форма взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме, а также посредством онлайн-опросов, тестов.

5.8. Услуга может быть предоставлена в форме одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, если они обратились по одному вопросу.

5.9. 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.).

5.10. 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, если иные объемы не установлены Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

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, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.

5.11. Осуществление аудио/видеозаписи в ходе оказания Услуги по инициативе консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

Получатель Услуги имеет право вести аудио/видеофиксацию оказания Услуги при предварительном информировании консультанта.

5.12. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Консультационный центр обеспечивает возможность ее повторного оказания.

5.13. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Консультационный центр (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений, иные документы).

5.14. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Консультационным центром 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 РОД «Солнечный мир. Синдром Дауна».

5.15. Консультанту рекомендуется предложить получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее). Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

6. Структура Консультационного центра и кадровый состав

6.1. В созданном структурном подразделении предусматривается создание отделений:

- приема граждан;
- консультативное;
- психолого-педагогической помощи.

6.1.2. Отделение приема граждан создано для:

- регистрации обращений получателей услуг;
- выявления имеющихся у получателей услуг потребностей в психолого-педагогических, методических или консультационных услугах, конкретизация необходимого им вида помощи.

6.1.3. Консультативное отделение создано в целях защиты прав и интересов получателей услуг, их адаптации в обществе путем содействия в решении психологических, педагогических, методических и юридических вопросов. В связи с этим это отделение осуществляет:

- консультирование по вопросам психолого-педагогического обслуживания получателей услуг;
- содействие в решении психолого-педагогических, методических, консультационных вопросов, входящих в компетенцию специалистов Центра;
- оказание психологической помощи, в том числе экстренной, по телефону;
- решение вопросов повышения квалификации специалистов Центра;
- развитие психолого-педагогической компетентности получателей услуг;
- развитие социальной активности семей;
- вовлечение получателя услуг в процесс повышения компетентности сопровождения развития детей;
- педагогическое и правовое просвещение родителей (законных представителей) детей, в том числе через средства массовой информации.

Обращение граждан в консультативное отделение может производиться как в открытой, так и в анонимной форме.

6.1.4. Отделение психолого-педагогической помощи создано для:

- повышения психологической устойчивости и формирования психологической культуры получателей услуг, в первую очередь в сферах межличностного, семейного и родительского общения;
- помощи получателям услуг в создании в семье атмосферы взаимопонимания и взаимного уважения, благоприятного микроклимата;
- содействия получателям услуг в преодолении конфликтных ситуаций и иных нарушений супружеских и семейных отношений;

- помощи получателям услуг, испытывающим трудности в воспитании детей, ознакомления с особенностями психологии детского возраста;
- предотвращения возможного эмоционального и психического кризиса у получателей услуг;
- психологической адаптации получателей услуг к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни.

Отделение психолого-педагогической помощи осуществляет:

- помощь получателям услуг в воспитании и образовании детей, поддержании психического и физического здоровья в семье, успешном разрешении семейных конфликтов и иных вопросов;
- психологическое обследование личности, анализ поведения, тестирование для определения оптимального варианта психолого-педагогической помощи;
- психологическую коррекцию нарушений общения у детей, искажений в психическом развитии ребенка, неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов поведения, конфликтных взаимоотношений родителей с детьми и подростками, неадекватных родительских установок воспитания ребенка, нарушений супружеских отношений;
- диагностику психофизического, интеллектуального и эмоционального развития ребенка, изучение его склонностей и способностей, степени готовности к обучению в школе;
- психологические тренинги по снятию состояний тревожности, нервно-психической напряженности у получателей услуг, преодолению неадекватных форм поведения и другим направлениям; организацию деятельности групп взаимоподдержки, создание клубов общения, разработку и проведение циклов бесед, круглых столов и т.п.;
- разработку рекомендаций и осуществление взаимодействия с семьями в случае возникновения ситуации с дезадаптацией детей для обеспечения преемственности коррекционно-реабилитационных мероприятий с ними в домашних условиях.

6.2. Услуги оказываются консультантами, принятыми на работу на основании трудового договора или привлеченными к оказанию Услуг на основании гражданско-правового договора. Консультанты должны быть ознакомлены с Порядком предоставления Услуг, предусмотренным настоящим Положением.

6.3. Консультанты должны обладать компетенциями, позволяющими обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к консультантам:

- любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера) в соответствии с "Квалификационными характеристиками должностей работников образования", утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. N 761н;

- должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту "Педагог-психолог (психолог в сфере образования)", утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. N 514н;

- должности - специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог, юрисконсульт и др., компетенции которых обеспечивают удовлетворение запросов получателей Услуги на оказание консультаций в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, действий по решению возникающих проблем ребенка.

РОД «Солнечный мир. Синдром Дауна» вправе привлекать специалистов для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования,

необходимых для функционирования Консультационного центра, а также специалистов для обеспечения перевозки консультантов Службы при проведении выездных очных консультаций.

6.4. Для диспетчерского консультирования в качестве консультантов могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки "Психологические науки", "Образование и педагогические науки", "Социология и социальная работа", "Юриспруденция", успешно прошедшие промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения, при условии участия в обучающих мероприятиях по вопросу оказания 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" с получением сертификата.

7. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания услуг

7.1 Для функционирования Консультационного центра и обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, в Консультационном центре имеется помещение для работы консультантов, оснащенные компьютерным и иным оборудованием и программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и телефонной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуг). Консультационный центр обеспечен транспортом для проведения очных выездных консультаций.

7.2. Для оказания Услуги по месту обучения ребенка получателя Услуги, а также для проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в которых Консультационный центр принимает участие, должно быть организовано пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

7.3. В Консультационном центре организованы условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним (при необходимости), если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить Услугу очно без присутствия ребенка.

На тот случай, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, в Консультационном центре организованы условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

7.4. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Консультационный центр обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Консультационного центра на официальном сайте РОД «Солнечный мир. Синдром Дауна» и в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Могут быть также подготовлены и оформлены в полиграфии раздаточные материалы с информацией о деятельности Консультационного центра и предоставляемых Услугах для потенциальных получателей Услуг.

Работа Консультационного центра организована с использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал "Растимдетей.рф" и последующей оценки получателями предоставленных им Услуг, что позволяет унифицировать оказание Услуг на всей территории Российской Федерации, повысить их доступность.

Консультационный центр вправе создавать собственные электронные ресурсы для информирования по вопросам об оказании Услуг и привлечения получателей Услуг, с соблюдением действующих законодательных норм и возможностью получателям Услуг дать оценку качества предоставленных Услуг на федеральном портале "Растимдетей.рф".

8. Заключительные положения

8.1. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся по мере необходимости, утверждаются председателем РОД «Солнечный мир. Синдром Дауна».

8.2. Нормативно-правовая база оказания услуг:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации;
2. Семейный кодекс Российской Федерации;
3. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 7.02.1992 г. N 2300-1;
4. Федеральный закон "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ;
5. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 г. N 273-ФЗ;
6. Федеральный закон "О защите персональных данных" от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ;
7. Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. N 240 "Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018 - 2027 гг.";
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 г. N 1096 "Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания";
9. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. N 122-р "Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года";
10. Приказ Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. N 450 "О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации";
11. Письмо Минпросвещения России от 31 января 2020 г. N МР-88/07 "О методике оценки качества" (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи);
12. Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. N 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".