

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Ульяновский государственный педагогический университет имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)**

П Р И К А З

2 февраля 2024 г.

г. Ульяновск

№ 25

Об утверждении Положения

Руководствуясь 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, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2024 году, в целях реализации Государственного задания № 073-00034-24-00 на 2024 и на плановый период 2025 и 2026, на основании решения Ученого совета ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова» от 02 февраля 2024 года (протокол №6),
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о Центре консультативной помощи родителям.
2. Положение о Центре консультативной помощи родителям, утвержденное приказом от 30 августа 2021 года № 198, считать утратившим силу.
3. Контроль исполнения приказа возложить на проректора по научной работе Тимошину И.Н.

Ректор

И.О. Петрищев



ФГБОУ ВО
«УлГПУ им.
И.Н.Ульянова»

МЕТОДИКА СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА
КАЧЕСТВА

СМК 02-281-2024

Положение о Центре консультативной помощи
родителям

Издание: 2024-02

Изменение:

стр. 1 из 12

Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Ульяновский государственный педагогический
университет имени И.Н.Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н.Ульянова»)

УТВЕРЖДЕНО

приказом

ФГБОУ ВО

«УлГПУ им. И.Н.Ульянова»

от 2 февраля 2024 г. № 15

Положение о Центре консультативной помощи родителям

Рассмотрено и одобрено ученым советом ФГБОУ ВО «УлГПУ
им. И.Н. Ульянова» «2 февраля 2024 г., протокол № 6

Ульяновск, 2024

Введение.

Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями «ГОСТ Р ISO 9001-2015. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования», входит в состав документации системы менеджмента качества образования ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н.Ульянова» (далее – Университет).

Содержание.

1. Область применения и сфера действия.
2. Нормативные ссылки.
3. Определения, сокращения.
4. Общие положения.
5. Основные цели и задачи.
6. Функции и виды деятельности.
7. Порядок и правила оказания услуг.
8. Организационная структура.
9. Права и обязанности руководителя и специалистов (консультантов) Центра.
10. Лист регистрации изменений.
11. Лист рассылки.
12. Лист ознакомления.

1. Область применения и сфера действия.

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к структуре, задачам, видам деятельности, функциям и правам Центра консультативной помощи родителям (далее - ЦКП), а так же определяет порядок и правила оказания услуг.
- 1.2. Положение является локальным нормативным актом, выполнение которого обязательно для всех работников ЦКП.

2. Нормативные ссылки.

- 2.1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273 – ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
- 2.2. «ГОСТ ISO 9001-2015. Межгосударственный стандарт. Системы менеджмента качества. Требования».
- 2.3. Устав Университета.

3. Определения, сокращения.

- 3.1 Университет – федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ульяновский государственный педагогический университет имени И.Н. Ульянова» (ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»).
- 3.2. ЦКП (Центр) - Центр консультативной помощи родителям.
- 3.3. Специалист (консультант) ЦКП - это специалист, привлеченный Центром для оказания консультативной помощи родителям (законным представителям) на основании трудового либо гражданско-правового договора, обладающий соответствующими навыками, компетенциями, имеющий профессиональное образование, владеющий современными методиками и технологиями в сфере педагогики, психологии и логопедии, а также в области смежных дисциплин.
- 3.4. Сайт ЦКП — информационный портал, направленный на оказание информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям детей по вопросам образования и воспитания, планирования консультативных и обучающих мероприятий, онлайн-записи на консультации к специалистам Центра различного профиля, а также проведения дистанционных консультаций для родителей.
- 3.5. Услуга – разовая консультационная помощь специалистами ЦКП родителям по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.
- 3.6. Получатели Услуг – родители (законные представители) детей, а так же граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

4. Общие положения.

- 4.1. Центр консультативной помощи родителям создается в рамках реализации государственного задания «Оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а так же гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».
- 4.2. Работа Центра основывается на строгом соблюдении нормативных и правовых актов Министерства просвещения Российской Федерации.
- 4.3. Центр является структурным подразделением факультета педагогики и психологии и руководствуется в своей деятельности:
 - действующим законодательством Российской Федерации,
 - Уставом Университета;
 - настоящим Положением;
 - иными локальными актами Университета.
- 4.4. Финансирование ЦКП осуществляется за счет средств бюджетных субсидий на финансовое обеспечение государственного задания «Оказание услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а так же гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».
- 4.5. Месторасположение Центра: г. Ульяновск, ул. Гагарина, д.36, 1 этаж.

5. Основные цели и задачи.

- 5.1. Основной целью Центра является оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей в возрасте от 0 до 18 лет, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.
- 5.2. Центр решает следующие задачи:
 - 5.2.1. Оказывает услуги психолого-педагогической и социальной консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, испытывающим трудности в освоении общеобразовательных программ, развитии и социальной адаптации.
 - 5.2.2. Оказывает услуги методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей с ограниченными возможностями здоровья по вопросам их развития, адаптации, социализации и формирования позитивных детско-родительских отношений.
 - 5.2.3. Оказывает услуги методической и консультативной помощи гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.
 - 5.2.4. Оказывает услуги по организации консультативной и просветительской работы с родителями (законными представителями) по вопросам воспитания и развития детей, а так же формирования позитивных детско-родительских отношений.
 - 5.2.5. Профилактика и минимизация отклонений в развитии детей на основе комплексной консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.

6. Функции.

Для реализации изложенных задач Центр выполняет следующие функции:

- 6.1. Консультативная работа:
 - 6.1.1. Прием граждан по вопросам оказания психолого-педагогической, методической, диспетчерской и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, в соответствии с Регламентом предоставления услуг.
 - 6.1.2. Рассмотрение в установленном порядке обращений граждан, определение конкретных форм психолого-педагогической, методической, консультативной или диспетчерской помощи родителям (законным представителям).
 - 6.1.3. Проведение выездных консультаций (по Ульяновской области) для родителей детей с инвалидностью, согласно запросу и заранее составленному графику выездных консультаций.
 - 6.1.4. Проведение онлайн-консультаций для родителей (законных представителей) детей и граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.
- 6.2. Организационно-методическая работа:
 - 6.2.1. Разработка методических и информационных материалов по актуальным вопросам обучения, воспитания и развития детей различных категорий и размещение их на сайте Центра.

- 6.2.2. Обеспечение информационного сопровождения деятельности Центра через его официальный сайт и средства массовой информации.
- 6.2.3. Осуществление еженедельного мониторинга оказания консультационных услуг родителям (законным представителям) специалистами Центра.
- 6.3. Исследовательская работа:
 - 6.3.1. Изучение типа семей, обратившихся за консультативной помощью, для выработки стратегии консультативной работы.
 - 6.3.2. Изучение специфики проблем семей, обратившихся за консультативной помощью.
 - 6.3.3. Изучение специфики работы сотрудников консультативных центров и разработка на этой основе рекомендаций по отбору специалистов в данные центры, учитывающих профессиональные и личностные качества.
- 6.4.1. Осуществление просвещения родителей (законных представителей) детей в возрасте от 0 до 18 лет по вопросам развития, воспитания и образования

7. Порядок и правила оказания услуг

- 7.1. Категории получателей услуг Центра:
 - родители (законные представители) детей от 0-18 лет;
 - родители (законные представители), организующие семейную форму обучения детей;
 - родители (законные представители) детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью;
 - родители (законные представители), нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих особенности и различные проблемы в поведении, воспитании, обучении, развитии, социализации;
 - граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.
- 7.2. Все виды услуг методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей оказываются им на безвозмездной основе.
- 7.3. Консультативная помощь получателю Услуги представляет собой разовую помощь в формате диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества.
Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации в иных организациях.
Содержательное консультирование предполагает оказание Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи специалистов ЦКП.
Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.
Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных

отношений, профилактики трудного поведения детей, вопросов развития и обучения детей и др. Просветительские мероприятия могут проводиться в разных формах (семинары, вебинары, лекции, конференции, подкасты, тематические видео-лекции и др.) как очно, так и дистанционно. После проведения просветительских мероприятий высылаются сертификаты участникам мероприятия в электронной форме через почту Центра.

7.4. Услуга может быть оказана специалистами ЦКП в следующих формах:

- Очная консультация для родителей (законных представителей), которая проводится в помещении Центра, располагающегося по адресу – г. Ульяновск, ул. Гагарина д. 36, 1 этаж.

- Очная выездная консультация проводится в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания. Выездные консультации для родителей (законных представителей) проводятся на базе образовательных и общественных организаций по согласованию с ними или по запросу данных организаций. Очная выездная консультация может проводиться по месту проживания/ обучения ребенка получателя Услуги.

- Дистанционная консультация (онлайн консультация) специалистов Центра проводятся с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем или получателями Услуги. Услуги в такой форме предоставляются с использованием специальных программ (skype, яндекс телемост и др.) и/или через сайт Центра, по телефону Центра, электронной почте Центра, по предварительной записи или в режиме «реального времени».

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

7.5. Конкретное содержание Услуги (оказание диспетчерской, психолого-педагогической, методической помощи), форма ее оказания (очное или дистанционное консультирование, выездное или стационарное), консультирование в форме письменного ответа на запрос родителей, просветительское мероприятие, а так же место, продолжительность и время оказания Услуги определяется специалистами ЦКП при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя и Регламента работы ЦКП.

7.6. Для получения Услуги ее получатель (родитель, законный представитель или гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей) может предварительно записаться для получения Услуги по телефону Центра, через сайт Центра, посредством электронной почты Центра. Допускается оказание Услуги получателю непосредственно в момент обращения в ЦКП без предварительной записи. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга. Консультативная помощь должна быть предоставлена получателю Услуги не позднее 10 дней со дня предварительной записи. Получатель Услуги имеет возможность обратиться за консультативной помощью к любому квалифицированному специалисту Центра, либо к конкретному консультанту.

- 7.7. При обращении в Центр получатель Услуги вправе сообщить о себе только частичные данные или те, что посчитает нужными. Получатель Услуги вправе не предоставлять свои персональные данные и получить Услуги анонимно.
- 7.8. После проведения консультации и получения родителями (законными представителями) детей Услуги, Центром предусмотрен сбор у них информации о качестве полученной услуги в виде специальной анкеты, которую родитель заполняет на бланке в здании Центра или на сайте Центра. Получатель Услуги вправе отказаться от оценки качества оказанной Услуги.
- 7.9. В случае, если проблема, с которой обращается родитель требует иного вида консультативной помощи, то родителю может быть рекомендовано обращение в иные структурные подразделения Университета, оказывающие подобного рода услуги или профильные организации.
- 7.10. Просветительские материалы для родителей (законных представителей) детей, информация о планируемых и проведенных мероприятиях размещаются на сайте Центра, а так же на страницах социальных сетей Центра.
- 7.11. Специалист Центра вправе отказаться от оказания консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам, противоречащим законодательству Российской Федерации, выходящим за рамки содержания оказываемой услуги или деятельности специалиста в рамках оказания услуг.
- 7.12. В ходе консультации специалист Центра оказывает консультационную помощь родителю, но не выполняет за него те или иные действия, в частности, не заполняет документы, не ведет переговоры с третьими лицами или организациями.
- 7.13. При оказании устной очной консультации – никаких письменных отчетов или рекомендаций консультант получателю услуги не предоставляет.
- 7.14. Осуществление аудио/ видеозаписи в ходе оказания Услуги по инициативе Центра либо консультанта допускается только в случае, когда получатель Услуги дал свое согласие. Получатель Услуги вправе вести аудио/видео фиксацию Услуги только в случае предварительного информирования консультанта и получения его согласия.
- 7.15. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале, который ведется в соответствии с рекомендованной в Методических рекомендациях формой.
- 7.16. Персональные данные получателей Услуги, а так же информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги являются конфиденциальными, их разглашение третьим лицам запрещается, порядок обращения с персональными данными получателей Услуги определяется в Регламенте работы ЦКП.
- 7.17. По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а так же ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.
- 7.18. Центр не оказывает помощи детям (несовершеннолетним). 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. 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.

8. Организационная структура.

- 8.1. ЦКП является структурным подразделением факультета педагогики и психологии Университета. Общее руководство деятельностью ЦКП осуществляется ректором Университета.
- 8.2. В кадровый состав специалистов ЦКП входят: руководитель и консультанты ЦКП. Перечень возможных должностей консультантов и других сотрудников ЦКП определяется потребностями Центра и требованиями к их квалификации.
- 8.3. Специалисты ЦКП осуществляют обязанности, согласно своим должностным инструкциям.
- 8.4. Руководитель ЦКП назначается на должность и освобождается от должности приказом ректора Университета.
- 8.5. Руководитель ЦКП подчиняется декану факультета педагогики и психологии.
- 8.6. Специалисты ЦКП назначаются на должность и освобождаются от должности приказом ректора Университета по представлению руководителя ЦКП.
- 8.7. Руководитель, специалисты Центра и другие сотрудники ЦКП могут приниматься на работу и осуществлять свою деятельность на основании трудового либо гражданско-правового договора.

9. Права и обязанности руководителя и специалистов(консультантов) ЦКП

- 9.1. Руководитель и специалисты ЦКП имеют право:
 - 9.1.1. Совершать действия, предусмотренные действующим законодательством, Уставом и правовыми актами Университета.
 - 9.1.2. Заключать партнерские соглашения (договоры), предметом которых является регуляция различных аспектов партнерского взаимодействия в рамках оказания консультативной помощи получателям услуг, с организациями, подведомственными министерствам просвещения, социальной политики, здравоохранения, физической культуры и спорта, находящимся на территории Ульяновской области, с целью улучшения качества оказываемых консультативных услуг родителям.
 - 9.1.3. Взаимодействовать с иными структурными подразделениями Университета.
 - 9.1.4. Использовать для своей деятельности материально-технические и информационные ресурсы Университета;
 - 9.1.5. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию оказания консультативных услуг;
 - 9.1.6. Получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы;
 - 9.1.7. Участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях Университета при обсуждении вопросов, относящихся к предмету деятельности Центра, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями;
 - 9.1.8. Пользоваться правами, установленными трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами;
- 9.2. Руководитель и Специалисты (консультанты) ЦКП обязаны:

- 9.2.1. Своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативными правовыми, локальными, организационно распорядительными актами выполнять возложенные на них задачи и функции;
- 9.2.2. Соблюдать конфиденциальность в рамках профессиональной деятельности;
- 9.2.3. Проходить курсы повышения квалификации раз в год.
- 9.2.4. Соблюдать Устав Университета, нормы и правила, предусмотренные Уставом, нормативные документы, касающиеся деятельности ЦКП.

РАЗРАБОТЧИК:

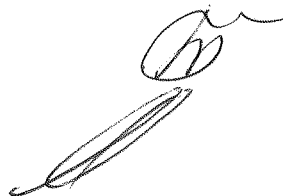
Доцент кафедры психологии



И.А. Николаева

СОГЛАСОВАНО:

Проректор по научной работе



И.Н. Тимошина

Начальник отдела кадров



М.Г. Дрощев

Заместитель начальника учебного
управления, ответственный за систему
менеджмента качества Университета



И.Г. Зайцева

Главный бухгалтер



М.В. Селезнева

Начальник правового управления



В.А. Сергунина

Декан факультета педагогики
и психологии



В.А. Кокин

