



Утверждаю  
Директор ФГБНУ «ИКП РАО»

Т.А. Соловьева

2022 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

о консультационной службе по предоставлению 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, федерального государственного бюджетного научного учреждения «Институт коррекционной педагогики Российской академии образования»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует деятельность консультационной службы федерального государственного бюджетного научного учреждения «Институт коррекционной педагогики Российской академии образования» (далее - ФГБНУ «ИКП РАО»), созданной в рамках реализации мероприятий федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», по предоставлению родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее - родители (законные представители)) получение методической, психолого-педагогической и консультационной помощи на базе ФГБНУ «ИКП РАО» (далее – Консультационная служба).

1.2. Настоящее положение разработано 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, в рамках реализации мероприятий федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2022 году.

1.3. Методическая, психолого-педагогическая и консультационная помощь родителям (законным представителям), предоставляется бесплатно; каждая семья и каждый родитель имеют право на неограниченное количество повторных обращений в Консультационную службу.

1.4. Настоящее Положение устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности методической, психолого-педагогической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, а также способы предоставления методической, психолого-педагогической и консультационной помощи.

### 2. Цели и задачи деятельности Консультационной службы

2.1. Целью деятельности Консультационной службы является оказание консультационных услуг для обеспечения повышения компетентности родителей (законных представителей), а также направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

#### 2.2. Основные задачи:

- оказание консультационной помощи родителям (законным представителям) по вопросам воспитания, развития и образования детей;

- развитие психолого-педагогической компетентности (психологической культуры) родителей (законных представителей);
- развитие социальной активности семей;
- оказание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи и поддержки семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, по профилактике эмоционально-личностных перегрузок и срывов у детей;
- создание равных возможностей для получения современного качественного образования и позитивной социализации детей.

### **3. Организация деятельности Консультационной службы**

3.1. Деятельность Консультационной службы строится на основе интеграции деятельности специалистов, оказывающих услуги консультационной помощи.

3.2. Для реализации цели деятельности Консультационная служба предоставляет возможность получения услуг методической, психолого-педагогической и консультационной помощи.

3.3. Консультационной службой ведется журнал 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, в соответствии с методическими рекомендациями формой.

3.4. Для реализации задач Консультационная служба осуществляет следующие направления деятельности (в комплексе или некоторые из них исходя из выбранной модели деятельности):

- психолого-педагогическое консультирование и просвещение родителей (законных представителей);
- оказание информационно-консультационных услуг для родителей (законных представителей) по средствам дистанционной консультации, на ресурсе сайта Консультационной службы;
- оказание консультационных услуг по телефону;
- проведение видео-консультаций по различным темам для родителей (законных представителей);
- осуществление мониторинга реализуемого плана деятельности.

### **4. Основные формы и виды деятельности Консультационной службы**

4.1. Диспетчерское консультирование по номеру горячей линии Консультационной службы.

4.2. Индивидуальные очные и онлайн-консультации для родителей (законных представителей), с использованием различных видов предоставления соответствующей услуги. Очная консультация - услуги, оказываемые в помещении Консультационной службы.

4.3. Видео-консультации для родителей (законных представителей).

4.4. Консультация родителей на портале «Растимдетей» в формате оставления заявки на консультирование.

### **5. Руководство деятельностью Консультационной службы**

5.1. Общее руководство деятельностью Консультационной службы возлагается на директора ФГБНУ «ИКП РАО».

5.2. Директор ФГБНУ «ИКП РАО»:

- обеспечивает условия для эффективной работы по предоставлению методической, психолого-педагогической и консультационной помощи родителям (законным представителям);

- обеспечивает работу Консультационной службы в соответствии с утвержденным графиком и планом работы;

- определяет функциональные обязанности и режим работы специалистов;
- обеспечивает информирование населения о графике работы Консультационной службы.

## **6. Категории получателей услуг Консультационной службы**

Родители (законные представители), нуждающиеся в оказании методической, психолого-педагогической и консультационной помощи, а именно:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3-х лет, не получающих услуги дошкольного образования в образовательной организации;
- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3-х лет, получающих услуги дошкольного образования в дошкольной образовательной организации;
- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, в том числе от 0 до 3-х лет, получающих образование в форме семейного образования;
- родители (законные представители) детей школьного возраста и до 18 лет;
- родители (законные представители) детей с ограниченными возможностями здоровья и с инвалидностью.

## **7. Порядок получения услуг Консультационной службы**

7.1. Помощь родителям (законным представителям) в Консультационной службе предоставляется при личном обращении одного из родителей (законных представителей) или заочному обращению по телефону, письменному обращению или обращению, поступившему из информационной системы общего пользования.

7.2. Основанием для предоставления методической, психолого-педагогической и консультационной помощи являются личные заявления родителей (законных представителей) в письменной или устной форме, которое должно быть рассмотрено в течение 10 рабочих дней со дня поступления запроса.

7.3. Методическая и консультационная помощь родителям может оказываться по телефону, для более длительного оказания методической и консультационной помощи предлагается родителю назначить время индивидуальной консультации для предоставления помощи.

7.4. При личном обращении проводится беседа с заявителем, в ходе которой конкретизируется вид помощи, необходимый заявителю, назначается время и место предоставления помощи.

7.5. На официальном сайте ФГБНУ «ИКП РАО» создан специальный ресурс, обеспечивающий полноту предоставляемой информации о деятельности Консультационной службы (<https://deti.ikp-rao.ru>).

7.6. Психолого-педагогическая, методическая и консультационная помощь родителям (законным представителям) может быть оказана одним или несколькими специалистами одновременно.

## **8. Кадровый состав, основные функции и задачи Консультационной службы**

8.1. В Консультационной службе работают специалисты, обеспечивающие процесс оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей. Данная категория должностей Консультационной службы включает в себя следующих специалистов: педагог-психолог, социальный педагог, учитель-дефектолог, логопед, психолог, методист, юрисконсульт и другие специалисты, компетенции которых обеспечивают удовлетворение запросов получателей консультационных услуг 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.

8.2. Требования к образованию и обучению специалистов Консультационной службы: высшее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в организации. Наличие курсов повышения квалификации в сфере предоставления консультационных услуг.

8.3. Основные задачи специалистов Консультационной службы:

- прием всех видов обращений от родителей (законных представителей);
- составление расписания работы специалистов;
- анализ и оценка содержания поступившего обращения, доведение его до специалиста, в компетенцию которого входит реагирование на принятые сообщение в соответствии с расписанием работы специалистов;
- сбор и распространение между специалистами полученной информации об обращениях родителей (законных представителей);
- обработка и анализ данных об обращениях граждан, определение их характера, частоты аналогичных обращений;
- обобщение, оценка и контроль замечаний и безадресных обращений граждан в социальных сетях, СМИ; принятие мер по информированию граждан о возможности адресного обращения в Консультационную службу;
- информирование руководителя Консультационной службы о привлекаемых специалистах к оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), принятых и рекомендуемых мерах по улучшению качества оказания услуг;
- представление информационно-аналитических отчетов о количестве и видах проведенных консультаций, возможных вариантах решений и действиях по оказанию услуг (на основе ранее подготовленных и согласованных вышестоящим органом управления по подчиненности планов);
- доведение задач, поставленных вышестоящими органами Консультационной службы, до специалистов, контроль их выполнения и организация взаимодействия;
- обобщение информации о принятых обращениях, ходе работ по оказанию услуг, их регистрации;
- ведение электронной базы обращений граждан с заполнением персональных электронных карточек;
- осуществление рассылки корреспонденции, обращений в бумажном и электронном виде;
- осуществление предварительной записи на личный прием к специалисту согласно графику приема;
- осуществление оперативного контроля за исполнением обращений по срокам на основе электронной программы учета и поиска документов;
- ведение портала об консультационных услугах и в социальных сетях;
- формирование реестра обращений граждан по содержанию и востребованности специалистов;
- оказание информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям;
- обеспечение взаимодействие родителей с образовательными организациями и способствование формированию родительского сообщества;
- предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования;
- подбор и рекомендации методических пособий и информационных материалов в помощь получателям услуг по вопросам организации раннего развития и образования ребенка;
- педагогическое и правовое просвещение родителей (законных представителей ребенка), сопровождение периода дошкольного развития ребенка;

- вовлечение родителей (законных представителей ребенка) в процесс повышения компетентности сопровождения развития детей раннего возраста;
- обучение родителей (законных представителей) простейшим приемам коррекции отклонений в физическом и (или)психическом развитии детей;
- осуществление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, испытывающим трудности в освоении основных образовательных программ, развитии и социальной адаптации (индивидуальная работа специалистов).

#### 8.4. Основные функции специалистов:

- разработка (совместная деятельность специалистов) с родителями (законными представителями) программ индивидуального развития ребенка в соответствии с запросами родителей;
- помочь в планировании и корректировке образовательных задач (совместная деятельность специалистов) с учетом индивидуальных особенностей развития каждого ребенка, в том числе раннего и/или дошкольного возраста;
- консультативная помощь родителям в организации видов деятельности, осуществляемых в раннем и дошкольном возрасте: предметная, познавательно-исследовательская, игра (ролевая, режиссерская, с правилом), продуктивная; конструирование, создания широких возможностей для развития свободной игры детей, в том числе обеспечения игрового времени и пространства;
- методическая помощь получателям услуг в соответствии со спецификой обращений и потребностями;
- рекомендации и подготовка направления к специалистам, для получения услуг, которые не оказываются в Консультационной службе (медицинские услуги, специальная коррекционная работа с ребенком, правовая и социальная помощь и др.);
- психолого-педагогическая поддержка усилий родителей (законных представителей) по развитию ребенка;
- помочь в определении психолого-педагогических проблем в развитии ребенка;
- просветительская деятельность;
- деятельность по созданию и развитию родительских сообществ.

### 9. Контроль за предоставлением методической, психолого-педагогической и консультативной помощи

9.1. Научно-методическое и организационное сопровождение деятельности Консультационной службы осуществляется директором ФГБНУ «ИКП РАО».

9.2. Информирование о деятельности Консультационной службы осуществляется через сайт <https://deti.ikp-rao.ru>

9.3. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Положения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

9.4. Внутренний контроль проводится директором ФГБНУ «ИКП РАО» путем оперативного контроля (по конкретному обращению заявителя, либо другого заинтересованного лица) и итогового контроля (на отчетную дату, по итогам года и др.).

### 10. Права и обязанности участников при предоставлении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

10.1. Родители (законные представители) имеют право на:

- получение квалифицированной консультационной помощи по вопросам воспитания, психофизического развития детей, индивидуальных возможностей детей;
- выражение собственного мнения и обмен опытом воспитания детей со специалистом Консультационной службы;
- внесение пожеланий на тему консультаций.

10.2. Консультационная служба имеет право на:

- внесение корректировок в план работы Консультационной службы с учетом интересов и потребностей родителей (законных представителей);
- предоставление квалифицированной консультативной и практической помощи родителям (законным представителям);
- прекращение деятельности Консультационной службы в связи с отсутствием социального заказа на данную услугу.

10.3. Обязанности Консультационной службы:

- оказывать психолого-педагогическую помощь родителям (законным представителям) детей дошкольного и школьного возраста, как посещающих, так и не посещающих образовательные учреждения (далее - детей);
- оказывать консультативную помощь родителям (законным представителям) по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей;
- обеспечивать взаимодействие между специалистами образовательных учреждений, обеспечивающих функционирование Консультационной службы.

10.4. Родители (законные представители) обязаны:

- соблюдать положение о Консультационной службе;
- активно участвовать в работе Консультационной службы, выполняя рекомендации специалистов, содействовать созданию условий, обеспечивающих эффективность помощи;
- своевременно пребывать на оказание методической, психолого-педагогической и консультационной помощи к специалисту Консультационной службы согласно записи и/или индивидуальному графику;
- в случае невозможности присутствия на встрече в заранее согласованное время, уведомлять об этом специалиста и администратора Консультационной службы;
- своевременно информировать директора ФГБНУ «ИКП РАО» о нарушении настоящего Положения кем-либо из специалистов Консультационной службы.

10.5. Консультационная служба и родители (законные представители) несут взаимную ответственность за обязательное соблюдение условий данного Положения.

10.6. Специалисты консультационной службы несут ответственность за:

- компетентность и профессионализм;
- обоснованность и эффективность рекомендаций;
- достоверность предоставляемых отчетов по результатам оказания услуг;
- сохранность и конфиденциальность информации.

## **11. Заключительные положения**

11.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения директором ФГБНУ «ИКП РАО».

11.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся по мере необходимости и утверждаются директором ФГБНУ «ИКП РАО».