

П Р И К А З

«11» января 2021г.

№ 11

Волгоград

**Об организации деятельности
Единой региональной консультационной службы «Гармония» на 2021 год**

В целях организации деятельности 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, создания условий, направленных на повышение компетентности родителей в области образования и воспитания детей, п р и к а з ы в а ю :

1. Организовать деятельность Единой региональной консультационной службы «Гармония» как структурного подразделения государственного бюджетного общеобразовательного учреждения «Волгоградская школа-интернат «Созвездие» (далее – Консультационная служба «Гармония»).
2. Утвердить Положение о Единой региональной консультационной службе «Гармония» (Приложение № 1).
3. Утвердить Порядок 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» (Приложение № 2).
4. Организовать деятельность Центра экспертного сопровождения Единой региональной консультационной службы «Гармония» как структурного подразделения консультационной службы «Гармония».
5. Утвердить Положение о Центре экспертного сопровождения (Приложение № 3).
6. Утвердить «Дорожную карту» реализации услуг на 2021 год (Приложение № 4).
7. Утвердить медиаплан консультационной службы «Гармония» по информационному сопровождению реализации федерального проекта (Приложение № 5).
8. Назначить руководителем Единой региональной консультационной службы «Гармония» заместителя директора по учебной работе Новокшенову И.А.
9. Утвердить список специалистов Консультационной службы «Гармония» (Приложение № 6).

10. Специалистам Консультационной службы «Гармония»:

10.1. Осуществлять деятельность согласно Положению о Единой региональной консультационной службе «Гармония» и консультационных пунктах.

10.2. Утвердить состав педагогических работников, участвующих в оказании психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

10.3. Разработать и представить на утверждение в Консультационную службу «Гармония» графики работы консультационных пунктов в срок до 15.01.2021г.

10.4. Выстроить систему взаимодействия с организациями-партнерами на территории муниципального образования (дошкольные образовательные учреждения, общеобразовательные учреждения, учреждения системы социального обслуживания населения), инициировать заключение договоров о сотрудничестве с организациями – партнерами.

10.5. Разместить на официальных сайтах в сети Интернет информацию о работе Единой региональной консультационной службы «Гармония» и консультационных пунктах с целью информирования родительской общественности.

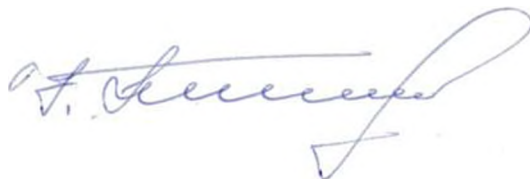
11. Ответственными за выполнение «Дорожной карты» по реализации услуг на 2021 год назначить специалистов Консультационной службы «Гармония».

12. Утвердить список работников консультационной службы (Приложение № 7).

13. Ответственным за деятельность Единой региональной консультационной службы «Гармония» назначить руководителя Консультационной службы «Гармония» Новокшенову И.А.

14. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Т.Г. Кобзева

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. № 273-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 психолого – 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 32 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 «Гостиния 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;
- ✓ 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 Услуг;
- 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 специалист консультационного пункта.

ПОРЯДОК

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»

1. Общие положения
2. Состав, последовательность и сроки выполнения услуги
3. Формы услуг
4. Требования к помещениям консультационной службы «Гармония»
5. Регламент деятельности сотрудников консультационной службы «Гармония»
6. Приложения:
 - Соглашение о сотрудничестве
 - Оценочный лист качества оказанной услуги психолого – педагогической, методической и консультативной помощи
 - Журнал учета оказания услуг психолого – педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), имеющих детей, в том числе детей раннего возраста до трех лет
 - Журнал записи на консультацию

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок 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 о предоставлении услуги, Услуга, Консультационная служба «Гармония») разработан в целях повышения качества предоставления и доступности Услуги, создания комфортных условий для получения Услуги.

1.2. Основной целью оказания Услуги является создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.

1.3. Услуга носит заявительный характер.

1.4. Заявителями услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются родители (законные представители) ребенка, гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении

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 (далее – заявитель, получатель).

1.5. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-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.

1.6. Место нахождения Консультационной службы «Гармония»:

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение "Волгоградская школа – интернат "Созвездие" (далее – ГБОУ "Созвездие"),
400081, Россия, Волгоградская область, город Волгоград, улица Большая, 17,
тел.: 8(8442) 37-67-14, адрес электронной почты: shi_sozvezdie@volganet.ru

1.7. Консультационная служба «Гармония» осуществляет свою деятельность в 32 консультационных пунктах, расположенных в образовательных организациях на территории Волгоградской области, на основании Соглашений о сотрудничестве (Приложение № 1), по следующим адресам:

1. 400072, г. Волгоград, ул. Циолковского, д.38
2. 400107, г. Волгоград, ул. им. Хорошева, д.18а.
3. 400040, г. Волгоград, ул. Богунская, д.38
4. 400021, г. Волгоград, улица Лимоновая, д.1
5. 400051, г. Волгоград, пр. им. Столетова, д.16
6. 400040, г. Волгоград, ул. им. Качалова, д.42А
7. 400011, г. Волгоград, ул. Криворожская, д.1
8. 400059, г. Волгоград, ул. им. Курчатова, д.1
9. 400081, г. Волгоград, улица Большая, 17
10. 400079, г. Волгоград, ул. 64 Армии, д.36 а
11. 400067, г. Волгоград, улица 64-й Армии, д.111 а

12. 404121, Волгоградская область, г. Волжский, ул. Пушкина, д. 44
13. 404132, Волгоградская обл., г. Волжский, ул. Мира, д.106
14. 404124, Волгоградская обл., г. Волжский, ул. Ташкентская, д.3
15. 404002, Волгоградская обл., Дубовский р-н, г. Дубовка, ул. Санджирова, д.24
16. 403780, Волгоградская обл., Жирновский р-н, п. Красный Яр, ул. Центральная, д.17
17. 403805, Волгоградская обл., Котовский р-н, г. Котово, ул. Чапаева, д.3
18. 403623, Волгоградская обл., Руднянский р-н, с. Лемешкино, ул. Кирова, д.96
19. 403342, Волгоградская обл., г. Михайловка, ул. Двинская, д.1
20. 404446, Волгоградская обл., Суровикинский р-н, станица Нижний Чир, ул. Панчишкиной, д.15
21. 404621, Волгоградская обл., г. Ленинск, ул. им. Ленина, д.21
22. 403441, Волгоградская обл., г. Серафимович, ул. Октябрьская, д.7
23. 403420, Волгоградская обл., Кумылженский р-н, станица Слащевская, ул. Свободы, д.13
24. 404143, Волгоградская обл., р.п. Средняя Ахтуба, ул. Воровского, д.12
25. 403141, Волгоградская обл., Урюпинский р-н, ст. Тепикинская, ул. Центральная, д.51
26. 403113, Волгоградская обл., г. Урюпинск, ул. Пушкина, д.50
27. 403113, Волгоградская обл., г. Урюпинск, ул. 50 лет Победы, д.5
28. 403003 Волгоградская обл., р.п. Городище, ул.Пархоменко, д.35а
29. 404503, Волгоградская обл., г. Калач-на-Дону, ул. Революционная, д.421
30. 403886, Волгоградская обл., г. Камышин, 6-й микрорайон, д.15
31. 404354, Волгоградская обл., г. Котельниково ул. Липова, д.13
32. 403533, Волгоградская обл., г. Фролово, ул. Гагарина, д.23

1.8. Консультационная служба «Гармония» обеспечивает размещение документов, связанных с её работой, а также контактных данных консультационных пунктов, условий оказания Услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания Услуг и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети Интернет.

1.9. В сети Интернет и других информационных источниках, в том числе информационных стендах, размещаемых в помещениях консультационных пунктов, размещаются следующие информационные материалы:

- почтовый адрес консультационного пункта, график работы;
- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;
- адреса сайтов и электронной почты консультационных пунктов;
- копия Порядка предоставления услуги;

— информация о ключевых органах и организациях (о контактных данных органов управления образованием, прокуратуры, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, бесплатных юридических консультаций при их наличии и т.п.).

1.10. Работа Консультационной службы «Гармония» может быть организована с использованием информационной системы, и обеспечивающей возможность электронной записи для получения Услуг, оценки предоставленных Услуг Получателями.

2. Состав, последовательность и сроки выполнения услуги

2.1. Наименование Услуги: психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. Услуга предусматривает консультирование:

- родителей (законных представителей) детей;
- граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.3. Основанием для начала процедуры являются устное или письменное заявление.

2.4. Предоставление Услуги включает в себя последовательность следующих процедур:

- получение запроса Заявителя, регистрация в журнале регистрации и направление на консультацию к специалисту, оказывающему Услугу;
- предоставление Услуги;
- заполнение получателем Услуги оценочного листа (в т.ч. на сайте Растимдетей.РФ).

2.5. Получатели Услуг получают Услуги по собственному запросу, Консультационная служба «Гармония» не вправе навязывать получение Услуги. Граждане обращаются за Услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более чем одной Услуги в течение календарного года.

2.6. Для получения консультации заинтересованные лица смогут обратиться в консультационный пункт:

- в устной форме, в том числе по телефону;
- в письменной форме, в том числе через сеть Интернет и по почте.

2.7. Услуга оказывается как консультационная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание Услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей обратившегося.

2.8. Услуга предоставляется в порядке очереди. Услуга может предоставляться по взаимно согласованной предварительной записи. При необходимости (острая

стрессовая ситуация, состояние шока) – сразу же при непосредственном обращении.

2.9. Консультационная помощь представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный работник - специалист службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого - педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Заявитель вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

2.10. Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

2.11. В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей), специалист консультационного пункта доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу (информация о ключевых органах и организациях размещается на стенде и в сети Интернет на сайте Консультационной службы «Гармония»).

2.12. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий. При необходимости специалист может письменно направить на адрес электронной почты получателя Услуги необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, не осуществляется. Специалист не готовит письменный ответ на обращение получателя Услуги, Услуга предоставляется в устной форме. Специалист может осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в размере до 5 листов формата А4.

2.13. Получатель Услуги вправе осуществлять аудио - либо видеозапись предоставленной ему Услуги, при условии предварительного уведомления специалиста консультационного пункта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не затрудняет оказание услуги.

2.14. Получатель Услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения Услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации. Консультационная служба

«Гармония» в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания Услуги, однако не должна требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная).

Психолого – педагогическая консультация - вид индивидуального консультирования по вопросам психического развития, обучения и воспитания детей. Психолого – педагогическое консультирование направлено на практическое решение важнейшей задачи систематического контроля за ходом психического развития детей в целях его оптимизации и коррекции.

Методическая консультация - это консультационная услуга, включающая профессиональный совет педагога и помощь по конкретному вопросу, связанному с повседневными вопросами воспитания и обучения детей.

Консультационная помощь гражданам, воспитывающим детей, направлена на их адаптацию в обществе, ослабление социальной напряженности, создание благоприятных отношений в семье, а также на обеспечение взаимодействия личности, семьи, общества и государства.

2.15. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Возможность записи для получения консультации предоставляется не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи. Получать Услуги может выбрать время консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.

2.16. Информация, полученная специалистом в ходе оказания Услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых договорах специалистов Консультационной службы «Гармония». Осуществление записи хода консультации по инициативе Консультационной службы «Гармония» либо специалиста запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

2.17. Результатом консультативной помощи детям и их родителям (законным представителям) является предоставление родителям (законным представителям) полной и объективной информации по вопросам содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

2.18. После оказания Услуги получателю Услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги письменно (согласно Приложению № 2) или посредством оставления отзыва на сайте консультационного пункта.

2.19. Критериями оценки предоставляемой Услуги являются:

- полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления Услуги;
- информационное сопровождение деятельности по предоставлению Услуги;
- соответствие действий специалистов, оказывающих консультацию, требованиям действующего законодательства.

2.20. За предоставление Услуги плата с Получателей не взимается.

3. Формы услуг

3.1. Формы Услуг:

- очно;
- с выездом;
- дистанционно.

Получатели Услуги вправе выбрать необходимый вид Услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации службой).

3.2. В целях создания положительной эмоциональной среды общения между родителями и специалистами консультационного пункта, очные консультации будут проводиться 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.

Очная консультация предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ. Помещение для оказания услуги должно отвечать санитарным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации. Помещение должно располагаться на первом этаже. Помещение должно позволять свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания Услуги, быть оборудовано мебелью и необходимым оборудованием.

Оборудование помещения для оказания Услуги должно позволять специалисту, проводящему консультацию возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте. Должна обеспечиваться возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

Должна быть оборудована зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди, в том числе и для детей получателей Услуги, которая будет находиться в помещении для оказания Услуги. Зона ожидания для детей должна быть оснащена игрушками для детей разного возраста. Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации предоставляется по выбору службы либо всем Получателям Услуги. Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации не исключается. Выбор в вопросе присутствия ребенка

в помещении для оказания услуги будет осуществляться получателем услуги самостоятельно. Для детей до 6-ти лет планируется организация мобильных по составу тоддлер-групп «Час без мамы» в сопровождении специалистов консультационного пункта.

3.3. Выездная консультация «Доверие» представляет собой консультацию по месту жительства получателя Услуги. Специалист должен иметь с собой оборудование (планшет), позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя Услуги.

Право на выездную консультацию предоставляется следующим категориям граждан:

- граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения консультационного пункта,
- инвалиды первой и второй групп,
- граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации,
- проживающим вне пределов транспортной доступности консультационной службы.

Оказание выездной Услуги несколькими специалистами одновременно не осуществляется.

Право выбора времени оказания Услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора «окна» времени для оказания Услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

3.4. Дистанционная консультация может быть оказана, по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Дистанционное консультирование проводится в формате «Заочного родительского университета».

Виды дистанционного консультирования:

- видео-консультации, посредством глобальной сети Интернет по коммуникационным программам Skype, Viber, WhatsApp в режиме реального времени.
- электронное общение.

Воспользоваться данной формой консультирования заявители смогут через электронную почту всех консультационных пунктов, составив обращение специалистам «Заочного родительского университета». Результатом рассмотрения обращения может быть как письменный ответ на указанный адрес электронной почты, так и консультирование посредством телефонной связи.

- «Горячая линия» обращений «Мы вместе!». Ее создание сможет обеспечить оперативное реагирование на запрос заявителя по оказанию

психолого-педагогической помощи. «Горячая линия» будет работать в соответствии с утвержденным графиком.

При оказании услуги в дистанционной форме возможна техническая поддержка и консультирование получателя услуги, имеющего сложности с использованием средств связи, необходимых для получения дистанционной услуги.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны консультационной службы, специалист консультационной службы обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, специалист консультационной службы ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

Услуга дистанционного консультирования может быть реализована посредством формы обратной связи. Получатель услуги формулирует проблему, указывая контактные данные для обратной связи на сайте консультационного пункта. Данное обращение попадает на электронную почту консультационного пункта, а затем к конкретному специалисту.

Результатом рассмотрения данного обращения может быть консультирование посредством телефонной связи, а при наличии у заявителя технической возможности (компьютер с микрофоном и web-камерой (ноутбук), подключение к сети Интернет), возможна организация консультирования в режиме on-line (реального времени).

3.5. В целях правового просвещения получателей услуг планируется включение консультационных Дней правовой помощи «Искусство быть родителем», организованных в помещениях консультационных пунктов.

4. Требования к помещениям консультационной службы

4.1. Требования к помещениям, где предоставляется Услуга:

— помещение, где располагается консультационный пункт, оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о режиме работы консультационного пункта.

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

4.3. В помещениях для предоставления Услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждений.

4.4. Помещение для предоставления Услуги должно иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

4.5. Материально-технические условия (в том числе наличие необходимых помещений и оборудования) должны включать в себя комфортные условия

для проведения консультации, ожидания и заполнения необходимых документов.

4.6. 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.

4.7. В консультационном пункте должны быть созданы условия, обеспечивающие доступность образовательной среды для получателей услуги с ограниченными возможностями здоровья.

4.8. В местах предоставления Услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

4.9. Для инвалидов обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа в помещение, где расположен Консультационный пункт.

4.10. При наличии на территории, прилегающей к местонахождению Консультационной службы, мест для парковки автотранспортных средств выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

5. Регламент деятельности сотрудников Консультационной службы «Гармония»

5.1. Услуга предоставляется квалифицированными специалистами Консультационной службы «Гармония» на основании заключенных гражданско – правовых договоров.

Специалист Консультационной службы «Гармония» (далее - специалист) - привлеченное лицо, имеющее соответствующее педагогическое образование, стаж работы не менее трех лет, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, прошедшее специальную курсовую подготовку по данному направлению.

К работе в консультационных пунктах привлекаются волонтеры из числа педагогов специалистами.

5.2. Специалисты, оказывающие Услугу, должны знать требования нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также Порядка оказания Услуги.

5.3. Ответственными за качество предоставления Услуги являются руководитель, специалисты и педагогические волонтеры Консультационной службы «Гармония», оказывающие Услугу: педагоги-психологи, учителя-логопеды, социальные педагоги, учителя-дефектологи, учителя и др.

5.4. Каждый специалист, реализующий Услугу, ведет журнал по установленной форме (согласно Приложению № 3).

5.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения Специалисты консультационного пункта подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на

телефонный звонок должен начинаться с фамилии, имени, отчества и должности специалиста консультационного пункта, принявшего телефонный звонок. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5.6. Специалисты консультационных пунктов оказывают Услугу 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.

5.7. Волонтеры из числа педагогических работников оказывают Услугу 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.

5.8. Для повышения профессиональной культуры, организации продуктивного взаимодействия, формирования дополнительных компетенций специалистов Консультационной службы «Гармония» будут организованы:

— супервизии - как форма консультативного взаимодействия, сотрудничества и профессионального развития.

— онлайн-конференция «Педагогическая инициатива» - как форма организации плодотворного профессионального общения, выявления и внедрения в практику научно-теоретических и учебно-методических инноваций.

Приложение № 1

к Порядку 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»

СОГЛАШЕНИЕ О СОТРУДНИЧЕСТВЕ

" ____ " _____ 20 ____ г.

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение «Волгоградская школа-интернат «Созвездие», именуемое в дальнейшем ГБОУ «Созвездие» в лице директора Кобзевой Татьяны Геронимовны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и

_____ именуемое в дальнейшем _____ в лице директора _____, действующего на основании Устава, совместно именуемые – Стороны, заключили Соглашение о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

1.1. В целях содействия друг другу в решении уставных задач по оказанию консультационно – методической помощи родителям (законным представителям) Стороны договорились о нижеследующем:

_____ предоставляет на безвозмездной основе ГБОУ «Созвездие» помещение для размещения в нем консультационного пункта Консультационной службы «Гармония». Консультационная служба «Гармония» создается для 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.

1.2. График работы Консультационной службы «Гармония» составляется ГБОУ «Созвездие» и согласовывается с _____.

1.3. Мебель и оборудование, необходимые для работы консультационного пункта предоставляются ГБОУ «Созвездие» и оформляется договором временного хранения между Сторонами (согласно приложению 1 к Соглашению о сотрудничестве).

2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

2.1. _____ обязуется:

2.1.1. Предоставить ГБОУ «Созвездие» право безвозмездного пользования помещением для организации работы консультационного пункта.

2.1.2. Не чинить препятствий в осуществлении работы консультационного пункта.

2.1.3. Обеспечить для работы консультационного пункта помещение, соответствующее санитарным и гигиеническим требованиям, требованиям по охране труда и технике безопасности.

2.1.4. Выделить помещение для размещения оборудования зоны ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

2.1.5. Содержать предоставленные во временное использование мебель и оборудование в надлежащем исправном состоянии.

2.1.6. Осуществлять деятельность по распространению информации среди населения об оказании 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, а также создания

условий для раннего развития детей дошкольного возраста, реализации программы психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей, получающих дошкольное образование в семье.

2.2. ГБОУ «Созвездие» обязуется:

2.2.1. Организовать и обеспечить работу специалистов Консультационной службы «Гармония» в соответствии с утвержденным графиком.

3. СРОК ДЕЙСТВИЯ СОГЛАШЕНИЯ И ДРУГИЕ УСЛОВИЯ

3.1. Настоящее Соглашение вступает в силу со дня его заключения сторонами. Срок действия неограничен.

3.2. Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу.

4. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН

ГБОУ «Созвездие» _____ _____ _____ _____ _____ Директор _____ /Т.Г. Кобзева/ МП	_____ _____ _____ _____ _____ _____ Директор _____ / _____ / МП
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

ДОГОВОР
ответственного хранения № _____

г. Волгоград

"__" _____ 20__ г.

_____, именуемое в
дальнейшем «Хранитель» в лице _____,
действующего на основании Устава с одной стороны, и _____
« _____ », именуемое в дальнейшем «Поклажедатель», в лице
директора _____, действующего на основании Устава, с другой стороны,
именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА. СРОКИ ХРАНЕНИЯ

1.1. По настоящему договору Поклажедатель передаёт, а Хранитель принимает на временное ответственное хранение и обязуется временно безвозмездно хранить и использовать по назначению, а именно для осуществления деятельности консультационной службы «Гармония», товарно-материальные ценности (далее – «ТМЦ»), а также вернуть эти ТМЦ Поклажедателю в сохранности.

1.2. Предметом настоящего договора является хранение ТМЦ перечисленных в акте приема-передачи товарно-материальных ценностей - Приложении № 1 к настоящему договору, которое подписывается сторонами и является неотъемлемой частью настоящего договора.

1.3. Сроки хранения ТМЦ по настоящему договору:

- начало – «__» _____ 201__ года;

- окончание – «__» _____ 201__ года.

1.4. По истечении указанного в п. 1.3. договора срока, он автоматически продлевается при отсутствии возражений сторон на каждый следующий год.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. При приеме ТМЦ на хранение Хранитель и Поклажедатель обязаны совместно произвести осмотр ТМЦ и определить их количество (число единиц или мест либо меру - вес, объем) и внешнее состояние.

2.2. Хранитель обязан предоставлять Поклажедателю во время хранения возможность осматривать ТМЦ и принимать меры, необходимые для обеспечения их сохранности.

2.3. Хранитель в подтверждение принятия ТМЦ на хранение подписывает акт приема-передачи товарно-материальных ценностей.

2.4. Хранитель обязан обеспечить надлежащее хранение ТМЦ, исключив возможность доступа к ним третьих лиц. Хранитель несёт материальную ответственность за утрату, недостачу или повреждение принятых на хранение ТМЦ.

3. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ХРАНЕНИЯ И СОСТОЯНИЯ ТОВАРОВ

3.1. В случае, когда для обеспечения сохранности ТМЦ требуется изменить условия их хранения, Хранитель вправе принять требуемые меры самостоятельно и уведомить Поклажедателя о принятых мерах, если потребовалось существенно изменить условия хранения ТМЦ, предусмотренные настоящим договором.

4. ПРОВЕРКА КОЛИЧЕСТВА И СОСТОЯНИЯ ТМЦ ПРИ ВОЗВРАЩЕНИИ ЕГО ПОКЛАЖЕДАТЕЛЮ

- 4.1. Поклажедатель и Хранитель имеют право каждый требовать при возвращении ТМЦ его осмотра и проверки его количества.
- 4.2. Если при возвращении Хранителем Поклажедателю ТМЦ не были ими совместно осмотрены или проверены, заявление о недостатке или повреждении ТМЦ вследствие его ненадлежащего хранения должно быть сделано Хранителю письменно при получении ТМЦ, а в отношении недостатка или повреждения, которые не могли быть обнаружены при обычном способе принятия ТМЦ, - в течение десяти рабочих дней после его получения.
- 4.3. При отсутствии заявления Поклажедателя считается, поскольку не доказано иное, что ТМЦ возвращены Хранителем в соответствии с условиями настоящего договора.

5. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 5.1. Хранитель освобождается от ответственности за частичное ли полное неисполнение обязательств по настоящему договору, если это частичное или полное неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения договора в результате событий чрезвычайного характера, наступление которых сторона, не исполнившая обязательство полностью или частично, не могла ни предвидеть, ни предотвратить.
- 5.2. При наступлении указанных в пункте 5.1 обстоятельств, Хранитель должен в течение 5 (пяти) рабочих дней уведомить об этом Поклажедателя в письменной форме с приложением соответствующих документов. В случае, если Хранитель в течение указанного срока не уведомит Поклажедателя о наступлении данных обстоятельств, то Хранитель лишается права на освобождение от ответственности в связи с наступлением данных обстоятельств непреодолимой силы.
- 5.3. Споры, возникающие при исполнении договора, рассматриваются в соответствии с законодательством РФ. Стороны приложат все усилия для разрешения спорных вопросов в переговорном порядке, и лишь при не достижении согласия и невозможности достичь компромисса, спорное дело будет передано на рассмотрение Арбитражного суда г. Волгограда.
- 5.4. Во всем остальном, что не предусмотрено договором, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.
- 5.5. Изменение условий договора допускается исключительно по соглашению сторон. Вносимые дополнения и изменения рассматриваются сторонами в течение 10 рабочих дней с момента поступления и, в случае достижения сторонами согласия, оформляются дополнительным соглашением. Если стороны не достигают согласия, договор действует на прежних условиях.
- 5.6. Условия договора обязательны для правопреемников сторон.
- 5.7. Стороны соглашаются, что за исключением сведений, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации не могут составлять коммерческую тайну юридического лица, содержание договора, а также все документы, переданные сторонами друг другу в связи с договором, считаются конфиденциальными и относятся к коммерческой тайне сторон, которая не подлежит разглашению без письменного согласия другой стороны.
- 5.8. Ссылки на слово или термин в договоре в единственном числе включают в себя ссылки на это слово или термин во множественном числе. Ссылки на слово или термин во множественном числе включают в себя ссылки на это слово или термин в единственном числе. Данное правило применимо, если из текста договора не вытекает иное.
- 5.9. Для целей удобства в договоре под Хранителем и Поклажедателем также понимаются их уполномоченные лица, а также их возможные правопреемники.
- 5.10. Уведомления и документы, передаваемые по договору, направляются в письменном виде по следующим адресам:

5.10.1. Для Поклажедателя: _____.

5.10.2. Для Хранителя: _____.

5.11. Любые сообщения действительны со дня доставки по соответствующему адресу для корреспонденции.

5.12. В случае изменения реквизитов одной из сторон, она обязана незамедлительно уведомить об этом другую сторону, при условии, что таким новым адресом для корреспонденции может быть только адрес в г. Волгограде. В противном случае исполнение стороной обязательств по прежним реквизитам будет считаться надлежащим исполнением обязательств по договору.

6. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА, БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ И ПОДПИСИ СТОРОН

Поклажедатель:

Хранитель:

Поклажедатель:

Хранитель:

_____/_____/_____/

_____/_____/_____/

М.П.

М.П.

к Порядку 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»

**Оценочный лист
качества оказанной услуги психолога – педагогической, методической и консультативной помощи**

Уважаемый посетитель!

Просим Вас оценить качество предоставленной услуги, ответив на вопросы.

Спасибо!

Укажите ФИО*	
Укажите, с каким вопросом Вы обратились в консультационную службу «Гармония»*	
Оцените систему записи для получения услуги ** по шкале от 1 до 5, где: 1 – очень плохо, 2 - плохо, 3 - удовлетворительно, 4 – хорошо, 5 - отлично	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Были ли соблюдены сроки оказания услуги? (не менее 45 минут)	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
Использовались ли технические средства при оказании услуги?	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
Оцените качество работы специалиста по шкале от 0 до 5, где: 1 – очень плохо, 2 - плохо, 3 - удовлетворительно, 4 – хорошо, 5 - отлично	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
Удовлетворены ли Вы качеством предоставленной услуги?	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
Получили ли Вы ответ на свой вопрос?	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет
Обратитесь ли Вы за консультацией в консультационную службу «Гармония» с другим вопросом в следующий раз?	<input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет

* заполнение строки не является обязательным

** просим ответить на вопрос, если Вы записывались предварительно

Приложение № 3

к Порядку 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»

Журнал записи на консультацию

№ п/п	ФИО обратившегося	К какому специалисту желает попасть на консультацию	Дата/время консультации
1	2	3	4

ПОЛОЖЕНИЕ
о Центре экспертного сопровождения
Единой региональной консультационной службы «Гармония»

1. Общие положения

1.1. Центр экспертного сопровождения Единой региональной консультационной службы «Гармония» (далее - Центр) является структурным подразделением Единой региональной консультационной службы «Гармония» (далее – Консультационная служба), созданной на базе государственного бюджетного общеобразовательного учреждения «Волгоградская школа – интернат «Созвездие» (далее – ГБОУ «Созвездие»).

1.2. В своей деятельности Центр руководствуется нормативно – правовыми документами:

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-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. Центр осуществляет свою деятельность в 27 консультационных пунктах Единой региональной консультационной службы «Гармония», расположенных на базе общеобразовательных организаций Волгограда и Волгоградской области.

1.4. Центр осуществляет свою деятельность под руководством руководителя Консультационной службы, которым является заместитель директора ГБОУ

«Созвездие».

2. Цели и основные задачи

2.1. Целью деятельности Центра является повышение качества 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, предоставляемых специалистами Консультационной службы, а также экспертное сопровождение Консультационной службы.

2.2. Основными задачами Центра являются:

- мониторинг качества услуг, предоставляемых консультационными пунктами;
- популяризация деятельности Консультационной службы «Гармония» и эффективных практик 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.

3. Основные виды деятельности

- статистико-информационное сопровождение деятельности консультационных пунктов;
- осуществление сбора, обработки и распространение оперативной информации о состоянии и динамике развития Консультационной службы;
- формирование и ведение электронной базы данных при проведении мониторинговых исследований;
- координация деятельности консультационных пунктов в образовательных организациях Волгограда и Волгоградской области, входящих в Консультационную службу;
- комплексная оценка деятельности Консультационной службы;
- популяризация деятельности Консультационной службы за счет проведения информационно-просветительской работы, в том числе с привлечением средств массовой информации;
- организация возможности обмена опытом между работниками консультационных пунктов через проведение интервизий.

4. Организация деятельности

4.1. Центр создается (упраздняется) приказом директора ГБОУ «Созвездие».

4.2. В состав Центра в соответствии со штатным расписанием ГБОУ «Созвездие» входят методисты.

4.3. Методист Центра – привлеченное лицо, имеющее соответствующее педагогическое образование, стаж работы не менее 2-х лет, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, прошедшее

специальную курсовую подготовку по данному направлению.

4.4. Центр возглавляет руководитель Консультационной службы, который несет ответственность за результаты его работы.

4.5. Руководитель Консультационной службы:

- планирует и организует работу Центра;
- распределяет обязанности между сотрудниками и контролирует их работу;
- отвечает за ведение всей документации по деятельности Центра.

4.6. Центр ведет необходимую документацию в соответствии с основными видами деятельности.

4.7. Центр размещается в специально выделенном помещении в ГБОУ «Созвездие» и оснащается необходимой мебелью и оргтехникой.

5. Права и обязанности

5.1. Центр имеет право:

- вносить предложения о совершенствовании работы Консультационной службы;
- привлекать к своей работе в качестве экспертов и консультантов педагогов из числа специалистов консультационных пунктов, педагогических волонтеров;
- запрашивать от общеобразовательных организаций, в которых расположены консультационные пункты, необходимые документы и материалы;
- вносить предложения по корректировке, совершенствованию работы Центра.

5.2. Сотрудники Центра обязаны:

- активно участвовать в работе Консультационной службы «Гармония»;
- четко и в установленные сроки выполнять задачи, стоящие перед Центром.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение утверждается приказом директора ГБОУ «Созвездие».

6.2. Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся по мере необходимости и утверждаются соответствующим приказом директора ГБОУ «Созвездие».

«Дорожная карта» на 2021 год для реализации услуг
(мероприятий по реализации услуг) по форме:

№ п/п	Действия	Сроки	Ответственный
Нормативно-правовое обеспечение			
1.	Разработка нормативной документации для оказания консультативных услуг (порядок оказания услуг, регламент деятельности специалистов службы, графики работы, положения, соглашения, проекты гражданско-правовых договоров и др.)	Не позднее января 2021 г.	Руководитель Единой региональной консультационной службы «Гармония»
Организационное обеспечение			
2.	Подготовка площадок для реализации услуг (мероприятий по реализации услуг)	Не позднее января 2021 г.	Специалисты консультационных пунктов
3.	Проведение мониторинга готовности площадок к оказанию услуг	Не позднее января 2021 г.	Руководитель Единой региональной консультационной службы «Гармония»
4.	Начало приема родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей	Не позднее 11 января 2021 г.	Руководитель Единой региональной консультационной службы «Гармония», специалисты консультационных пунктов, педагогические волонтеры
5.	Создание условий для дистанционных форм оказания услуг	Не позднее января 2021 г.	Руководитель Единой региональной консультационной службы «Гармония», специалист

			консультационного пункта
6.	Оценка качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи от общего числа обратившихся за получением услуги	Постоянно, в течение 2021 г.	Руководитель Единой региональной консультационной службы «Гармония», специалист консультационного пункта
7.	Создание популяризационных медиа материалов, в том числе видеороликов с отзывами родителей (законных представителей)	Ежемесячно, в течение 2021 г.	Специалисты консультационных пунктов
8.	Мониторинг реализации «Дорожной карты»	март, июнь, сентябрь, декабрь 2021 г.	Руководитель Единой региональной консультационной службы «Гармония»
Информационное обеспечение			
9.	Информирование потенциальных получателей услуг (информационные объявления, буклеты, стенды и т.д.)	Постоянно	Специалисты консультационных пунктов
10.	Развитие единого общедоступного информационного портала	Постоянно	Руководитель Единой региональной консультационной службы «Гармония»
Кадровое обеспечение			
11.	Формирование команд педагогического волонтерства	Январь 2021 г.	Специалист консультационного пункта
12.	Обучение методистов Центра сопровождения, специалистов консультационных пунктов и педагогических волонтеров	Не позднее февраля 2021 г.	Руководитель Единой региональной консультационной службы «Гармония»
13.	Организация интервью	В течение 2020 г.	Руководитель Единой региональной консультационной службы «Гармония»

Финансово-экономическое обеспечение

14.	Разработка финансово-экономической документации, обеспечивающей деятельность Консультационной службы «Гармония»	Январь 2021 г.	Руководитель Единой региональной консультационной службы «Гармония»
15.	Приобретение необходимого оборудования для деятельности Консультационной службы «Гармония»	По мере поступления средств гранта в форме субсидии из федерального бюджета	Руководитель Единой региональной консультационной службы «Гармония»

Приложение № 5

УТВЕРЖДЕНО
приказом
от 11.01.2020г. № 11

Медиаплан
Единой региональной консультационной службы «Гармония»
по информационному сопровождению реализации федерального проекта
«Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование»

№	Целевая аудитория	Наименование мероприятия	Период проведения	Ресурс для освещения в СМИ	Форма сопровождения мероприятия	Смысловая нагрузка
1.	Педагогическая общественность	Информация о начале работы Единой региональной консультационной службы «Гармония» в Волгоградской области в 2021 году Проведение организационного совещания руководителей и педагогов ОУ,	Январь 2021	Сайты образовательных учреждений, социальные сети	Новости	Подготовка информации об основном содержании деятельности Единой региональной консультационной службы «Гармония» в Волгоградской области

		участующих в реализации проекта				
2.	Родительская общественность	Размещение информации о деятельности Региональной службы	Январь	Печатные СМИ, сайты учреждений, социальные сети	Новости	Распространение информации о деятельности службы
3.	Родительская общественность	Создание популяризационных медиа материалов	Постоянно	Сайты учреждений, социальные сети	Буклеты, памятки, брошюры, видеоролики	Информирование потенциальных получателей услуг, повышение психолого-педагогической компетентности родителей
4.	Родительская общественность. Педагогическая общественность.	Развитие информационного портала Единой региональной консультационной службы «Гармония в Волгоградской области	Постоянно	Интернет	Сайт Службы	Поддержка интереса к проекту и общее информационное сопровождение. Размещение актуальных информационных и методических материалов, описание лучших практик по организации работы с родителями воспитанников, обучающихся,

						экспертные заключения и публикации по различным тематикам психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей.
5.	Педагогическая общественность	Проведение онлайн-конференции, интервизий	Март Июнь Октябрь Декабрь	Информационный портал Единой региональной консультационной службы «Гармония	Видеоролики, фотоматериал	Повышение уровня профессиональной компетенции педагогов, распространение позитивных практик консультационной деятельности