

Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
«Педагогический колледж» г. Орск  
(ГАПОУ «Педколледж» г. Орск)

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор

ГАПОУ «Педколледж» г. Орск

Ю.В. Тимошенко

**Положение**

о контакт- центре «Векторы взаимодействия»

Экз. № \_\_\_\_\_



## 1. Общие положения

1.1. Положение о контакт- центре «Векторы взаимодействия» (далее – КЦ) регламентирует деятельность КЦ в целях оказания услуг методической, психолого-педагогической помощи родителям( законным представителям) детей дошкольного, школьного и юношеского возраста.

1.2. Настоящим Положением устанавливается порядок организации и функционирования КЦ, являющегося структурной единицей педагогического колледжа

1.3. Настоящее положение разработано в соответствии с нормативными документами и законодательными актами:

Конвенцией ООН о правах ребенка;

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 29.12.2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

распоряжением Правительства Российской Федерации от 14.04.2016 года № 669-р «Об утверждении Плана мероприятий по реализации в 2016-2020 годах Концепции демографической политики Российской Федерации на период до 2025 года»

1.4. Основными задачами КЦ являются:

- создать условия ( нормативно-правовые, организационные) для функционирования КЦ;

- обеспечить предоставление услуг родителям ( законным представителям) в формате диспетчерского и содержательного консультирования по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации детей через очные консультации в коучинг- центре; семейную горячую линию в колл-центре; активный мессенджер;

- привлечь специалистов для оказания услуг;

- обеспечить информационную поддержку проекта.

1.5. К категориям получателей услуг КЦ относятся:

- родители (законные представители) детей дошкольного, школьного и юношеского возраста.

## 2. Порядок организации деятельности КЦ

2.2. К полномочиям руководителя Учреждения относится:

2.2.1. Издание правового акта об открытии на базе колледжа КЦ, в котором определяется лицо, ответственное за организацию его деятельности, и режим работы;

2.2.2. Общее руководство и контроль за работой КЦ;

2.2.3. Издание, утверждение и внесение изменений в необходимые нормативные правовые документы (приказ об открытии КЦ, Положение о деятельности КЦ, порядок предоставления услуг КЦ).

2.2.4. Определение режима работы КЦ;

2.2.5. Проведение работы по созданию необходимых кадровых, материально-технических и учебно-методических условий для организации деятельности КЦ;

2.3. К полномочиям лица, назначенного руководителем Учреждения



в качестве ответственного за организацию деятельности КЦ относится:

- 2.3.1. Первичная беседа с родителем (законным представителем) лично/ по телефону или с использованием электронных ресурсов (переписка по электронной почте).
- 2.3.2. Проведение разъяснительной работы о возможностях КЦ и основных направлениях его деятельности, в т.ч. посредством СМИ и Интернет-ресурсов;
- 2.3.3. Ведение документации (Журнал учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации .
- 2.3.5. Координация деятельности сотрудников КЦ;
- 2.3.6. Анализ результативности деятельности КЦ;
- 2.4.7. Размещение на официальном сайте Учреждения информации о наличии КЦ, режиме его работы, порядке оказания услуг и иных дополнительных сведений.
- 2.3.8. Организация участия сотрудников КЦ в обучающих методических мероприятиях с целью повышения их квалификации.
- 2.4. Требования к кадровому обеспечению деятельности КЦ:
  - соответствие уровня квалификации работника квалификационным характеристикам по занимаемой должности;
  - своевременное прохождение работником курсовой переподготовки;
  - участие специалистов КЦ в обучающих мероприятиях (семинарах, вебинарах по изучению актуального опыта деятельности вариативных форм).
- 2.5. Требования к материально-техническому обеспечению деятельности КЦ:
  - наличие помещения на период работы КЦ;
  - наличие средств визуализации, множительной техники.
- 2.3.3.3. Требования к учебно-методическому обеспечению деятельности КЦ:
  - наличие учебно-методического оборудования (наборов диагностических и методических материалов, программно-методического обеспечения).

### **3. Порядок оказания услуг родителям (законным представителям) в КЦ**

- 3.1. Оказание Услуги осуществляется Службой КЦ
- 3.2. Услуга представляет собой разовую помощь в формате диспетчерского или содержательного консультирования , опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги.
  - 3.2.1 Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации в иных организациях - дошкольных образовательных учреждениях, общеобразовательных организациях, профессиональных образовательных учреждениях.
  - 3.2.2. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой
  - 3.2.3. Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему выдается сертификат об оказании услуги или предоставляется обратная связь.
  - 3.2.4. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества ( в том числе вебинаров, конференций, тематических видео-лекций, подкастов, учебных кейсов с формой обратной связи и выдачей сертификатов о получении услуги).
- 3.3. Услуга может быть оказана в следующих формах:



3.3.1. очно (очная консультация ) в коучинг- центре Службы, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Службы ( выездная очная консультация);

3.3.2 дистанционно ( дистанционная консультация) в колл-центре (семейная горячая линия) - с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном ( на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги ( по видеоконференцсвязи, по телефону и пр.);

3.3.3. в форме письменного ответа на запрос родителей ( законных представителей) – активный мессенджер – по электронной почте, посредством мессенджеров, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования).

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

3.5. Служба не оказывает помощь детям. 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.

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

3.3. Сотрудники КЦ осуществляют:

- проведение информационно-просветительской работы и консультирования родителей (законных представителей);

- разработку методических материалов – буклетов, листовок по запросам родителей (законных представителей), индивидуальной программы работы с семьей (при необходимости);

- обучение родителей (законных представителей) навыкам эффективного взаимодействия с ребенком в аспекте решения заявленных проблем и запросов.

3.4. Специалистами КЦ оказываются консультационные услуги родителям( законным представителям ) в разных формах, описанных в п 3.3

3.5. Для предоставления услуг в рамках личного приема заявитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность с подтверждением статуса родителя (законного представителя) несовершеннолетнего ребенка:

- для граждан Российской Федерации – паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий;

- для лиц без гражданства – документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание, вид на жительство, а также иные документы, предусмотренные федеральным законодательством или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства в Российской Федерации.

3.6. Деятельность КЦ осуществляется в соответствии с формами предоставления услуги , в том числе в специально оборудованном помещении колледжа Коуч центре.



3.7. Порядок организации деятельности КЦ включает в себя:

- фиксацию обращений и обозначение проблем по вопросам развития, воспитания и социализации детей дошкольного, школьного и юношеского возраста;
- занесение сведений о семье в Журнал учета родителей (законных представителей);
- разработку и реализацию услуг психолого-педагогической, методической помощи родителям( законным представителям);
- оформление Журнала учета проделанной работы.

3.8. В деятельности КЦ могут быть задействованы несколько специалистов одновременно.

#### **4. Порядок и формы контроля за деятельностью КЦ**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего положения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится руководителем Учреждения и подразделяется на:

- оперативный контроль (по обращению регионального органа исполнительной власти, осуществляющего управление в сфере образования или родителя (законного представителя);
- итоговый контроль по итогам отчетного периода;
- тематический контроль по реализации какого-либо направления деятельности КЦ (наличие необходимых условий для организации деятельности, наличие информации на официальном сайте Учреждения; соблюдение порядка деятельности КЦ специалистами и т.п.).

4.2. Внешний контроль по направлениям деятельности КЦ относится к компетенции региональных и федеральных органов, осуществляющих управление в сфере образования.

4.2.1. Региональные и федеральные органы, осуществляющие управление в сфере образования, осуществляют внешний контроль посредством:

- взаимодействия с Учреждением по отслеживанию результативности деятельности специалистов КЦ (анкетирование, онлайн-опрос в сети «Интернет» родителей (законных представителей), периодическая отчетность по запросам);
- рассмотрения обращений и жалоб родителей (законных представителей) с привлечением соответствующих специалистов Учреждения;
- проведения методических мероприятий (круглых столов по обмену опытом, презентаций деятельности лучших КЦ, проведения научно-практических конференций и др.) по направлениям деятельности КЦ.

**РАЗРАБОТАЛ**

Руководитель Контакт-  
центра \_\_\_\_\_

И.Н. Аляева

**СОГЛАСОВАНО**

Юрисконсульт \_\_\_\_\_

Е.С. Самошкин



**Положение**  
о контакт- центре «Векторы взаимодействия»

Лист 6 из 6  
Редакция: 1 - 2024