



Утверждено
Приказом директора
МБОУ «ООШ №2 г. Зубцова»
№ 22 от 02 апреля 2020 года
А.А. Винокуров

ПОЛОЖЕНИЕ

О консультационном пункте по оказанию 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 в МБОУ «ООШ №2 г. Зубцова».

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение определяет порядок оказания 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 в консультационном пункте МБОУ «ООШ №2 г. Зубцова».

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года №273-ФЗ;

Семейным кодексом Российской Федерации от 29.12.1995 №233-ФЗ

Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24.07.1998 №124-ФЗ

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

Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1»

1.2. Положение регулирует способы предоставления услуги оказания психолого-педагогической, методической, и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности и устанавливает обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности услуги.

1.3. Услуга реализуется через создание консультационного пункта (далее – Пункт), обеспечивающего получение родителями (законными представителями) обучающихся (воспитанников) психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

1.4. Создание Пункта направлено на оказание услуги родителям (законным представителям) детей следующих целевых групп:

- от 6,5 до 18 лет, являющихся учащимися образовательной организации;
- родители, чьи дети находятся на семейном обучении;

- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста
- родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

1.5. В своей деятельности Пункт руководствуется Конвенцией ООН о правах ребенка, Конституцией РФ, Семейным кодексом РФ; Законом РФ «Об основных гарантиях прав ребенка», а также другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами РФ, содержащими нормы, регулирующие отношения в сфере образования, настоящим Положением и локальными нормативными актами образовательной организации.

2. Цели и задачи.

2.1. Целью работы Пункта является обеспечение прав родителей (законных представителей) на получение методической, психолого-педагогической и консультативной помощи.

2.2. Задачи пункта:

- создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) обучающихся в вопросах образования и воспитания;
- обеспечение единства и преемственности семейного и общественного воспитания;
- поддержка всестороннего развития личности детей.
- предотвращение возникающих семейных проблем и формирование педагогической культуры родителей (законных представителей)

3. Функции консультационного пункта.

3.1. Основными функциями Пункта являются:

- оказание консультативной помощи родителям (законным представителям) в вопросах образования и воспитания;
- обеспечение позитивной социализации и равных стартовых возможностей для получения современного качественного образования при поступлении в школу детей дошкольного возраста, не посещающих дошкольные образовательные организации;
- проведение комплексной профилактики в физическом, психическом и социальном развитии детей;
- оказание услуги семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, по профилактике эмоционально-личностных перегрузок и срывов у детей;

3.2 Оказание психолого-педагогической, методической, и консультативной помощи родителям (законным представителям) в МБОУ «ООШ №2 г. Зубцова» осуществляется на безвозмездной основе.

4. Получатели услуг.

4.1. Получателями услуг являются родители (законные представители) обучающихся (воспитанников), граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания)

и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

4.2. Родители (законные представители) получают услуги по собственному запросу.

4.3. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более чем одной услуги в течение календарного года.

5. Порядок предоставления услуги.

5.1. На официальном сайте образовательной организации создается специальный раздел о наличии информации о работе консультативного пункта с обеспечением возможности получения психолого-педагогической, методической, и консультативной помощи родителям (законным представителям).

5.2. Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут.

5.3. Предоставление услуги психолого-педагогической, методической, и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей оказывается как разовая услуга. Родитель (законный представитель) вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

5.4. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившихся граждан

6. Содержание и виды услуг психолого- педагогической, методической и консультативной помощи.

6.1. Консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы специалиста на вопросы получателя услуги. В случае, если вопрос получателя консультации лежит вне компетенции Пункта консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию организаций, в которые можно обратиться по данному вопросу.

6.2. Видами услуг предоставления психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются:

- очная консультация, которая включает личное обращение одного из родителей (законных представителей) в Пункт;

- заочная консультация, включающая обращение по телефонной связи одного из родителей (законных представителей);
- обращение, направленное по электронной почте;
- обращение, направленное с использованием почтовой связи;
- обращение, направленное через официальные сайты организаций, предоставляющие услугу.

7.Основание для предоставления услуги.

7.1.Основанием для предоставления методической, психолого-педагогической, и консультативной помощи является обращение родителя (законного представителя) в письменной и (или) устной форме:

- в режиме личного взаимодействия со специалистом в Пункте, родитель (законный представитель) должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность, свидетельство о рождении или паспорт ребёнка; акт органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (в случае если заявитель является опекуном ребёнка, оставшегося без попечения родителей).

- в случае письменного обращения для получения услуги в дистанционной форме, направленного по электронной почте, с использованием почтовой связи,

через официальные сайты организаций, предоставляющие услугу, родитель (законный представитель) указывает:

- 1) наименование организации или должностного лица, которому адресовано обращение;
- 2) фамилия, имя, отчество родителей (законных представителей), их почтовый адрес, контактный телефон;
- 3) фамилия, имя, отчество, дата рождения ребёнка;
- 4) содержание обращения.
- 5) дата составления обращения.

7.2. Не подлежат к рассмотрению письма, запросы, не содержащие официальных данных организации, её реквизитов, фамилии, почтового и/или электронного адреса юридического или физического лица;

7.3. Не принимаются к рассмотрению вопросы, которые напечатаны или написаны неразборчивым почерком, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания.

7.4. Методическая психолого-педагогическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) на основании телефонного обращения оказывается устно посредством телефонной связи, если на ее предоставление требуется не более 15 минут. В случае поступления телефонного обращения, требующего более длительного времени для оказания методической, психолого-педагогической и консультативной помощи, по телефону назначается время и место личного приема для предоставления помощи.

7.5. На письменное обращение об оказании услуги заявителю направляется ответ, содержащий запрашиваемую методическую, психолого-

педагогическую и консультационную информацию, в письменной форме по адресу, указанному в обращении.

7.6. Устные и письменные обращения подлежат регистрации в журнале регистрации обращений за предоставлением услуги в день поступления и должны быть рассмотрены не позднее 30 календарных дней со дня регистрации.

8. Организация деятельности консультационного пункта.

8.1. Деятельность Пункта осуществляется в помещениях образовательной организации, отвечающих санитарно-гигиеническим требованиям и пожарной безопасности.

8.2. Содержание работы Пункта определяется утверждёнными руководителем учреждения планом работы Пункта, программами, технологиями, творческими разработками педагогов для обеспечения индивидуального, личностно-ориентированного развития детей.

8.3. Пункт работает в соответствии с графиком, утверждённым руководителем образовательной организации.

8.4. Организация помощи родителям (законным представителям) в Пункте строится на основе интеграции деятельности специалистов: педагогов образовательной организации, психолога, логопеда и других специалистов по запросу родителей.

8.5. Консультирование родителей (законных представителей) может проводиться одним или несколькими специалистами одновременно.

8.6. Руководитель Пункта по необходимости привлекает к работе в пункте других педагогов или специалистов по согласованию.

9. Порядок формирования консультационного пункта.

9.1. Пункт открывается приказом руководителя образовательной организации.

9.2. Общее руководство работой Пункта возлагается на руководителя образовательной организации.

9.3. Руководитель образовательной организации координирует деятельность Пункта, утверждает пакет нормативных документов, регламентирующих деятельность Пункта.

9.4. Непосредственное руководство Пункта осуществляется ответственным лицом из числа сотрудников образовательной организации, назначенным приказом руководителя.

9.5. Ответственное лицо: планирует формы работы по предоставлению услуги; обеспечивает учёт обращений за предоставлением услуги в журнале регистрации обращений и консультаций, формирует отчетную документацию.

9.6. К педагогической деятельности в Пункте допускаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

9.7. Консультационный пункт функционирует круглогодично в соответствии с утверждённым графиком работы.

9.8. Контроль за соответствием деятельности Пункта требованиям нормативных правовых актов осуществляет руководитель организации.

10. Оценка качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

10.1. По завершении предоставления услуги сотрудниками Пункта проводится анкетирование родителей (законных представителей) с целью оценки качества предоставляемых услуг.

10.2. Оценкой качества предоставляемых услуг является процедура, позволяющая измерить, проанализировать степень удовлетворенности получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

10.3. Оценка качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи осуществляется путем проведения опроса получателей услуг.

10.4. Получатель услуги осуществляет заполнение анкеты – опросника.

10.5. На основании полученных данных по результатам заполнения анкет осуществляется расчет показателей удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.

11. Делопроизводство.

11.1. Настоящее Положение действует с момента издания приказа руководителем образовательной организации до внесения изменений.

11.2. Для обеспечения деятельности Пункта ведется следующая документация: журнал учёта оказания услуг по регистрации обращений и консультаций ; анкеты – опросники для родителей (законных представителей) по оценке качества оказываемых услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи; ежеквартальный сводный отчёт по оказанию услуги; анализ работы за год.

11.3. Ведение документации в Пункте выделяется в отдельное делопроизводство.

12. Права и обязанности.

12.1. Родители (законные представители) при предоставлении услуги имеют право:

- на уважительное и гуманное отношение;
- на выбор специалиста, формы и способы оказания помощи;
- на сохранение профессиональной тайны; на отказ на любой стадии от оказания помощи, на получение информации о возможности оказания помощи, за исключением случаев оказания помощи анонимно;
- иные права, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

12.2. Педагоги и специалисты, предоставляющие услугу родителям (законным представителям), обязаны:

- квалифицированно выполнять должностные обязанности;
- не допускать негуманных и дискриминационных действий; уважать и соблюдать права и законные интересы граждан;
- сохранять профессиональную тайну с учётом требований настоящего Положения;
- соблюдать нормы профессиональной этики;
- выполнять иные обязанности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13. Ответственность.

14.1. Ответственность за работу по предоставлению услуги и закреплённых за Пунктом задач и функций несёт руководитель учреждения.

14.2. Сотрудники, привлечённые к работе на Пункте, несут полную ответственность за качество предоставляемой услуги.

14. Заключительные положения.

14.1. Настоящее Положение вступает в действие с момента издания приказа.

14.2. Положение действует на срок до внесения изменений.