

Утверждаю:

Директор МБОУ «Столипинская СОШ»

 М.Ю.Волкова

Приказ № 19 от 31.03.2020



Положение

о консультационном пункте для родителей (законных представителей) в вопросах воспитания детей

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о консультационном пункте для родителей (законных представителей) обеспечивающим получение детьми основного общего образования в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении «Столипинская средняя общеобразовательная школа» (далее - Положение) разработано в соответствии с пунктом 3 статьи 64 Федерального закона Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», письмом Минобрнауки России от 31.01.2008 № 03-133 «О внедрении различных моделей обеспечения равных стартовых возможностей получения общего образования для детей из разных социальных групп и слоев населения».

1.2. Консультационный пункт создается для родителей (законных представителей), с целью оказания методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи родителям в вопросах воспитания детей (законным представителям) (далее - консультационный пункт) без взимания платы.

1.3. Консультационный пункт создается на базе муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Столипинская средняя общеобразовательная школа» (далее – образовательная организация), реализующей образовательные программы начального общего, основного общего и среднего общего образования.

2. Основные задачи консультационного пункта

2.1. Оказание консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам воспитания, обучения и развития детей школьного возраста.

2.2. Оказание содействия в социализации детей школьного возраста, получающих школьное образование в форме семейного образования.

2.3. Оказание помощи и поддержки родителям, имеющих детей-инвалидов или детей с ОВЗ, консультирование по вопросам воспитания и развития.

2.4. Оказание консультативной помощи родителям в вопросах воспитания,

обучения, коррекции поведения детей, состоящих на учете в Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, в ОДН, а также на внутришкольном учете.

3. Порядок предоставления услуги.

3.1. 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).

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

3.3. 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.

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

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

4.1. 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.

4.2. 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.

5. Основание для предоставления услуги.

5.1. 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.

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

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

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. 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.

6. Организация деятельности консультационного пункта.

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

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

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

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

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

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

7. Порядок формирования консультационного пункта.

7.1. Пункт открывается приказом руководителя образовательной организации.

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

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

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

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

7.6. 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.

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

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

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

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

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

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

8.4. Получатель услуги осуществляет заполнение анкеты-опросника

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

9. Делопроизводство.

9.1. Для обеспечения деятельности Пункта образовательной организацией разрабатывается и утверждается локальный нормативный акт, определяющий порядок обращения и получения услуги, категории получателей услуги, кадровое

обеспечение оказания услуги, материально-техническое обеспечение оказания услуги.

9.2. Нормативный правовой акт действует с момента издания приказа руководителем образовательной организации до внесения изменений.

9.3. 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.

9.4. Ведение документации в Пункте выделяется в отдельное делопроизводство.

10. Права и обязанности.

10.1. 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.

10.2. 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.

11. Ответственность.

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

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

12. Заключительные положения.

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

12.2. Положение действует на срок до внесения изменений