

Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение
Вознесенская основная общеобразовательная школа

ПРИНЯТО

На педагогическом совете
Протокол №2 от 28.10.2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор школы

О.Н. Майдукова

Приказ № 131 от 05.11.2019г.



**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОЦЕССА 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**

1. Общие положения

Настоящее Положение (далее - Положение) разработано в соответствии с федеральными законами Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», распоряжением Министерства просвещения РФ от 01.03.2019г. № Р-26, «Об организации процесса оказания психолого-педагогической помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей»

Положение определяет порядок создания и деятельности консультативного пункта 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 (далее - консультативный пункт) на базе Муниципального казенного общеобразовательного учреждения Вознесенская основная общеобразовательная школа (далее - МКОУ Вознесенская ООШ).

Консультативный пункт создается для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи. Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - услуги), оказываемые получателям (родителям (законным представителям) детей, а также

Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - услуги), оказываемые получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) (далее - родители) по вопросам обучения и воспитания ребенка.

Консультативный пункт создан в рамках реализации мероприятия «Государственная поддержка некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей» федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» (паспорт утвержден президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам протоколом от 24.12.2018 № 16).

Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам.

Услуга носит заявительный характер.

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

Получатель услуги - родитель (законный представитель) ребенка, граждане желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющих 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 планировании собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

Специалисты консультативного пункта для оказания услуг - специалисты МКОУ Вознесенская ООШ.

Специалисты не оказывают помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью, специалисты консультативного пункта разъясняют родителям (законным представителям) порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

Основными целевыми группами получателей услуг консультативного пункта являются:

- родители детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- родители, чьи дети находятся на семейном обучении;
- 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.

2.Цель консультативного пункта

2.1. Цель деятельности консультационного пункта - создание условий для повышения компетентности родителей детей в вопросах образования и воспитания.

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

Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги. Консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист- консультант, специалист консультационного пункта, 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.

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.

В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, в также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти, местного самоуправления и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в органах государственной власти, местного самоуправления, организациях). При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также на ссылки электронных ресурсов в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

4. Организация деятельности консультативного пункта

Консультативный пункт создается на основании приказа директора МКОУ Вознесенская ООШ.

Общее руководство работой консультативного пункта возлагается на директора МКОУ Вознесенская ООШ.

Управление и руководство организацией работы консультативного пункта в МКОУ Вознесенская ООШ осуществляется в соответствии с Положением.

Консультативный пункт работает согласно графику работы, утвержденному приказом директора МКОУ Вознесенская ООШ.

МКОУ Вознесенская ООШ обеспечивает размещение документов, связанных с работой консультативного пункта, а также контактные данные консультативного пункта, условия оказания услуг, кадровые, различные варианты формата оказания услуг и другую необходимую информацию на официальном сайте образовательного учреждения.

Детально описывать квалификацию специалистов привлекаемых к оказанию услуг, опыт работы, информацию об образовании. Описание выполняется с учетом требования законодательства о персональных данных. Рекомендуются получать согласие специалистов на размещение на сайте муниципального образовательного учреждения, в составе которого создается консультативный пункт.

Непосредственный контроль за работой консультативного пункта осуществляет директор МКОУ Вознесенская ООШ.

5. Состав, последовательность и сроки оказания услуги

Наименование услуги: 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.

Родителям может быть предложен выбор вида консультации: психолого-педагогическая, методическая либо консультативная помощь.

Психолого-педагогическая консультация - вид индивидуального консультирования по вопросам психического развития, обучения и воспитания детей.

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

Консультативная помощь родителям направлена на решение 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.

Основанием для начала процедуры оказания услуги является обращение получателя услуги в следующих формах:

-в устной форме, в том числе по телефону;

-в письменной форме, в том числе посредством электронных средств коммуникации.

Услуги предоставляются по взаимно согласованной предварительной записи.

Предоставление услуги включает в себя последовательность следующих процедур:

- получение обращения получателя услуги, регистрация обращения в журнале записи на получение услуги, определение даты, времени оказания услуги и специалиста, оказывающего услугу;
- предоставление услуги;
- заполнение получателем услуги оценочного листа (по желанию).

Услуга может быть оказана очно или дистанционно.

Очная консультация оказывается в помещении консультативного пункта.

Дистанционная консультация может быть оказана, по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения.

Виды дистанционного консультирования:

электронное общение посредством электронной почты посредством формы обратной связи.

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.

После оказания услуги получателю должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги письменно или посредством оставления отзыва на сайте образовательного учреждения.

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.

За предоставление Услуги плата с Получателей не взимается.

6.Делопроизводство консультативного пункта

Перечень документации:

- положение о консультативном пункте;
- приказ об открытии консультативного пункта;
- журнал записи на консультацию (Приложение № 1);
 - оценочные листы качества оказанной услуги психолого- педагогической, методической и консультативной помощи (Приложение № 2).
- журнал учета 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 (Приложение № 3)
- график работы специалистов консультативного пункта образовательной организации.

Журнал записи на консультацию

№ п/п	ФИО обратившего ся	ФИО специалиста	Дата / время консультации
1	2	3	4

**Оценочный лист
качества оказанной услуги психолого-педагогической,
методической и консультативной помощи**

Уважаемый клиент!
Просим Вас оценить качество предоставленной услуги, ответив на
вопросы.
(по шкале от 1 до 5)

Укажите ФИО*

Оцените систему записи для получения услуги.	
Очень плохо	1
Плохо	2
Удовлетворительно	3
Хорошо	4
Отлично	5
Были ли соблюдены сроки оказания услуги?	
Очень плохо	1
Плохо	2
Удовлетворительно	3
Хорошо	4
Отлично	5
Использовались ли технические средства при оказании услуги?	нет
	да
Оцените качество работы специалиста	
Очень плохо	1
Плохо	2
Удовлетворительно	3
Хорошо	4
Отлично	5
Удовлетворены ли Вы качеством предоставленной услуги?	нет
	да
Получили ли Вы ответ на свой вопрос?	нет
	да
Обратитесь ли Вы за консультацией в консультативный пункт за другим вопросом в следующий раз?	нет
	да

*ФИО указывает по желанию клиента

Журнал учета 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*

№ пп	Дата оказания услуги	Форма оказания услуги	ФИО получателя услуги	ФИО Специалиста	Вид услуги (психолого-педагогическая, методическая, консультативная)	Категория получателя услуги (указывается - шифр категории)	Категория: ребенок с овз, ребенок - инвалид . ребенок - инвалид-ОВЗ	Отзыв о качестве оказанной услуги (оставлен / не оставлен)
1	2	3	4	5	6	7	8	9

* - считается каждое обращение родителя

** Шифры категорий получателя услуги:

- 1- родители детей в возрасте до 1,5 лет, получающих образование в семейной форме
- 2- родители детей в возрасте от 1.5 до 3-х лет, получающих образование в семейной форме
- 3- родители детей в возрасте от 3-х до 7 лет, получающих образование в семейной форме
- 4- родители детей старше 7 лет, получающих образование в семейной форме
- 5- родители детей в возрасте до 1.5 лет, не обучающихся по программам дошкольного образования
- 6- родители детей в возрасте от 1,5 до 3-х лет, не обучающихся по программам дошкольного образования
- 7- родители детей в возрасте от 3-х до 7 лет, не обучающихся по программам дошкольного образования
- 8- родители детей старше 7 лет, обучающиеся по программам общего образования
- 9- родители детей в возрасте от 1.5 до 3-х лет, обучающихся по программам дошкольного образования
- 10- родители детей в возрасте от 3-х до 7 лет, обучающихся по программам дошкольного образования
- 11- родители детей старше 7 лет, обучающихся по программам дошкольного образования
- 12- гражданин, желающий принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.