

РАССМОТРЕНО

на заседании Педагогического Совета
МБОУ Верхнеуринская СОШ
Протокол № 5 от «25» 03. 2024г.

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора

МБОУ Верхнеуринская СОШ
№ 19/3 от «25» 03. 2024г.



МП / С.В. Кудрявцева/

Положение о консультационном пункте Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Верхнеуринская средняя общеобразовательная школа»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с основными нормативными документами: Конституцией Российской Федерации, Конвенцией ООН о правах ребенка, Федеральным законом от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.07. 1998 г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей.

1.2. Положение определяет порядок создания и деятельности консультационного 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-консультационный пункт) на базе МБОУ Верхнеуринская СОШ (далее - Школа).

1.3. Консультационный 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 гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) (далее-родители) по вопросам обучения и воспитания ребенка.

1.4. Консультационный пункт создан в рамках реализации регионального 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).

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

1.6. Услуга носит заявительный характер.

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

1.8. 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.

1.9. Специалисты консультационного пункта для оказания услуг - педагоги и специалисты школы.

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

1.11. Основными целевыми группами получателей услуг консультационного пункта являются:

- родители (законные представители) детей дошкольного и школьного возраста, в том числе от 0 до 3 лет;

- родители (законные представители) детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;

- родители (законные представители), нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющие различные проблемы в поведении, развитии, социализации;

- граждане, желающие принять в семью детей, оставшихся без попечения родителей, и граждане, принявшие в семью детей, оставшихся без попечения родителей.

2. Цель консультационного 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

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. 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.

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. Консультант вправе отказать в ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта получатель услуги, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации;
- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги;
- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг.

3.9. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

4. Организация деятельности консультационного пункта

4.1. Консультационный пункт создается на основании приказа директора МБОУ Верхнеуринская СОШ.

4.2. Общее руководство работой консультационного пункта возлагается на заместителя директора по УР.

4.3. Управление и руководство организацией работы консультационного пункта в МБОУ Верхнеуринская СОШ осуществляется в соответствии с Положением.

4.4. Консультационный пункт работает согласно графику работы, утвержденному приказом директора школы.

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

4.6. Детально описывать квалификацию специалистов привлекаемых к оказанию услуг, опыт работы, информацию об образовании. Описание выполняется с учетом требования законодательства о персональных данных.

4.7. Непосредственный контроль за работой консультационного пункта осуществляет директор школы.

5. Состав, последовательность и сроки оказания услуги

5.1. 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.

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

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

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

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. Услуги предоставляются по взаимно согласованной предварительной записи.

5.8. 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).

5.9. Услуга может быть оказана очно или дистанционно.

5.10. Очная консультация оказывается в помещении консультационного пункта.

5.11. 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.

5.12. 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.

5.13. После оказания услуги получателю должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги письменно или посредством оставления отзыва на сайте консультационного пункта.

5.14. 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.

5.15. За предоставление Услуги плата с Получателей не взимается.

6. Делопроизводство консультационного пункта

Перечень документации:

-положение о консультационном пункте;

-приказ об открытии консультационного пункта;

-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 № 1)

-оценочные листы качества оказанной услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (Приложение № 2).

-график работы специалистов консультационного пункта образовательной организации;

Приложение № 2 к положению о консультационном пункте 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

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

Уважаемый клиент!

Просим Вас оценить качество предоставленной услуги, ответив на вопросы.

Оцените систему записи для получения услуги по шкале	
очень плохо	1
плохо	2
удовлетворительно	3
хорошо	4
отлично	5
Были ли соблюдены сроки оказания услуги?	да нет
Использовались ли технические средства при оказании услуги?	да нет
Оцените качество работы специалиста по шкале	
очень плохо	1
плохо	2
удовлетворительно	3
хорошо	4
отлично	5
Удовлетворены ли Вы качеством предоставленной услуги?	да нет
Получили ли Вы ответ на свой вопрос?	да нет
Обратитесь ли Вы за консультацией в консультационный пункт с другим вопросом в следующий раз?	да нет

*ФИО указывает по желанию клиента

Приложение № 1 к положению о консультационном пункте 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

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*

№ п/п	Дата оказания услуги	Форма оказания услуги	ФИО получателя услуги	ФИО специалиста	Вид услуги (психолого-педагогическая, методическая, консультационная)	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