

Утверждаю

Директор школы

А. Наприенко

от 30.08.2019 г.



ПОРЯДОК

О Пункте консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей

1. Общие положения

- 1.1 Настоящий Порядок регламентирует деятельность Пункта консультативной помощи родителям (законных представителей) по вопросам развития и образования детей (далее-Пункт)
- 1.2 Настоящий Порядок разработан в соответствии с:
 - Гражданским кодексом РФ;
 - Семейным кодексом РФ;
 - _ Федеральным законом РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 272-ФЗ;
 - Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
 - _ Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
 - Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
 - подзаконными нормативными правовыми актами, принятые на основании указанных выше федеральных законов;
 - СанПиН 2.2.4.3359.-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81;

-государственными и муниципальными программами, методическими рекомендациями государственных и муниципальных органов власти.

1.3 Основная цель Пункта консультативной помощи родителям (законным представителям) – повышение компетентности родителей (законных представителей) в вопросах развития и образования.

1.4 Пункт осуществляет свою деятельность на базе Ирбинской СОШ №6, создается приказом директора школы.

1.5. Отчет по организации предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) из консультативного пункта образовательной организации, передается в Службу, созданной на базе МКУ «ЦППМ И СП «ДОВЕРИЕ» ежеквартально, в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным.

1.6. Ежеквартально, в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным Служба предоставляет информацию о количестве предоставленных услуг в районе и уровне удовлетворенности качеством их оказания в министерство образования Красноярского края.

1.7. Информация о деятельности консультативного пункта образовательной организации, размещается на официальном сайте Организации.

1.8. Плата за услуги оказания консультативной помощи с родителей (законных представителей) не взимается.

2.Управление работой Пункта и порядок ее деятельности

2.1 Консультативная помощь родителям (законным представителям) предоставляется при личном обращении одного из родителей (законных представителей) или заочному обращению (по телефонному звонку, письменному обращению или обращению, поступившему из информационной системы общего пользования). Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи, с целью дальнейшего получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

2.2 Консультация оказывается как разовая услуга, не менее 25-30минут.

2.3 Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами инициативе получателя услуг.

2.4 Получатель оценивает качество оказанной услуги, заполнив анкету после встречи со специалистом.

2.5 Основные формы работы Пункта консультативной помощи:

- очная консультация предполагает оказание консультации в здании (школы), консультативного пункта;

- выездная консультация – консультация по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению консультационного пункта (граждане пенсионного возраста, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителем ребенка).

- дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи.

Получатели услуг являются гражданами различных категорий:

- родители (законные представители), чьи дети находятся на семейном обучении;
- родители (законные представители) детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- родители (законные представители), нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющие различные проблемы в поведении, развития, социализации.

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

3.1 Консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист – консультант, специалист службы, 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.

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

3.5 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.

3.6 В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь

получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.).

3.7 Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме.

3.8 Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные.

4.Права и обязанности сторон

4.1 Родители (законные представители) имеют право на:

- получение квалифицированной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам воспитания, развития, обучения и социализации детей;
- получение более, чем одной услуги в течение календарного года;
- высказывание пожеланий на тему консультаций.

4.1.1 Ответственность родителей (законных представителей):

- за принятие окончательного решения, связанного с реализацией формы, содержания, способов воспитания, развития своего ребенка;
- за качество и точность выполнения советов и рекомендаций специалистов.

4.2 Служба консультативной помощи, консультативного пункта имеет право на:

- предоставление квалифицированной методической психолого-педагогической, консультативной помощи родителям (законным и представителям).

4.2.1 Специалисты, оказывающие консультативную помощь, несут ответственность за:

- компетентность и профессионализм;
- обоснованность и эффективность рекомендаций;
- ведение документации, сохранность и конфиденциальность информации;
- защиту персональных данных.

5.Документация Службы консультативной помощи

5.1 Перечень документации:

- приказ директора об открытии Пункта консультативной помощи родителям (законным представителям);
- порядок о Пункте консультативной помощи родителям (законным представителям);
- график работы специалистов Пункта консультативной помощи родителям (законным представителям);
- журнал регистрации запросов родителей (законных представителей) (приложение 1);
- журнал учета консультаций специалистов Пункта консультирования. (приложение 2);
- анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов. (приложение 3)

Анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов и журнал учета консультаций специалистов подлежат хранению в организации, оказывающей услуги, для подтверждения оказанных услуг.

6. Кадровое обеспечение оказания услуг

6.1 Услуги оказываются работниками образовательных организаций, учреждений на основании трудового договора.

Специалисты должны отвечать квалифицированным требованиям. Данные квалифицированные требования должны обеспечивать квалифицированное оказание помощи получателям услуг.

7. Материально – техническое и финансовое обеспечение

7.1 Оплата труда работников Службы проводится в соответствии с Положением об оплате труда работников организации.

Журнал регистрации запросов родителей

№ п/п	Дата запроса	Ф,И.О. родителей (законных представителей)	Предмет консультации	Дата
1.				

**Журнал учета консультаций
специалистов службы консультирования**

(наименование организации)

№	Дата	ФИО родителя (законного представи теля)	Форма консультац ии (очная, дистанцио нная)	Предмет консульт ации	Итог (наприме р, даны рекоменд ации, назначена повторная встреча)	Подпись консульт анта	Контактн ые данные родителя (законного представи теля) (телефон и/или эл. почта)

