

Положение

о Службе консультативной помощи родителям (законным представителям)
по вопросам развития и образования детей

1. Общие положения

1.1 Настоящий Порядок регламентирует деятельность Службы консультативной помощи родителям (законных представителей) по вопросам развития и образования детей (далее - Служба).

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Гражданским кодексом РФ; Семейным кодексом РФ; Федеральным законом РФ «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012г. №272-ФЗ; Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998г. № 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.

1.2 Основная цель Службы консультативной помощи родителям (законным представителям) - повышение компетентности родителей (законных представителей) в вопросах развития и образования.

1.3 Служба осуществляет свою деятельность в пределах поселков Рошинский, Бугуртак, Подгорный, создается приказом директора МБОУ Рошинская сош № 17.

1.4 Служба взаимодействует с консультационными пунктами дошкольных образовательных учреждений, образовательных организаций района, специалистами и методистами управления образования (в том числе отделом опеки и попечительства) по организации предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, проживающих на территории п.Рошинского, п. Бугуртак, с. Подгорное.

1.6. Ежемесячно, в срок до 15 числа месяца, ответственный за работу Службы предоставляет информацию о количестве предоставленных услуг в школе и уровне удовлетворенности качеством их оказания заместителю директора школы по УВР.

1.7. Служба информирует родителей (законных представителей) об основных направлениях деятельности, месте нахождения, порядке и графике работы Службы и консультативных пунктов.

1.8. Информация о деятельности Службы размещается на официальном сайте МБОУ Рошинская сош № 17.

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

2. Управление работой Службы 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).

2.2 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.

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

2.4 Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по инициативе получателя услуг.

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

2.6 Основные формы работы Службы консультативной помощи:

- очная консультация предполагает оказание консультации в здании (помещении Службы), консультативного пункта;
- дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи.

Получатели услуг являются гражданами различных категорий:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста, не посещающих детские сады, от 5 до 7 лет;
- родители (законные представители), чьи дети находятся на семейном обучении;
- родители (законные представители) детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;
- родители, (законные представители), чьи дети находятся на очном обучении в МБОУ Рошинская сош № 17;
- 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: -предоставлениеквалифицированной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным 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 управления образования об открытии Службы консультативной помощи родителям (законным представителям) и активизации деятельности консультативных пунктов образовательных организаций;
- порядок о Службе консультативной помощи родителям (законным представителям);
- график работы специалистов Службы консультативной помощи родителям (законным представителям);
- журнал регистрации запросов родителей (законных представителей) (приложение 1);
- журнал учета консультаций специалистов Службы 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 образовательного учреждения на основании трудового договора, либо специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора. Специалисты должны отвечать квалифицированным требованиям. Данные квалифицированные требования должны обеспечивать квалифицированное оказание помощи получателям.

Приложение 1

Журнал регистрации запросов родителей

№ п/п	Дата запроса	Ф,И.О. родителей (законных представителей)	Предмет консультации	Дата
1.				
2.				
3.				

Приложение 2

Журнал учета консультаций специалистов службы консультирования МБОУ Роцинская сош № 17

№	Дата	ФИО родителя (законного представителя)	Форма консультации (очная, дистанционная)	Предмет консультац ии	Итог (например, даны рекомендац ии, назначена повторная встреча)	Подпись консультанта	Контактны е данные родителя (законного представит еля) (телефон и/или эл. почта)
1.							

Анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов службы консультирования

Просим Вас оценить каждое из приведенных ниже утверждений, отметив одну из следующих цифр, означающих:

- 1- Совершенно не согласен
- 2- Не совсем согласен
- 3- Затрудняюсь ответить
- 4- Согласен, но есть замечания
- 5- Да, полностью согласен

Опрос является анонимным, указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Я легко записался (-лась) для получения консультации:

1 2 3 4 5

2. Время ожидания консультации от момента записи составило меньше 10 дней

1 2 3 4 5

3. Специалист подробно и понятно ответил на все мои вопросы

1 2 3 4 5

4. У меня не было сложностей во время получения консультации

1 2 3 4 5

5. Рекомендации специалиста были для меня полезны

1 2 3 4 5

6. Я буду рекомендовать своим знакомым получение подобных консультаций в этом пункте

1 2 3 4 5

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!