



«Утверждаю»

Начальник Управления образования

И.И. Калабухова

Приказ № 67 от 16.03.2010

ПОЛОЖЕНИЕ

о консультационном пункте по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

1. Общие положения.

1.1. 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.

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 Управления образования администрации Дзержинского района.

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 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).

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.

1.8. 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.

Основными целевыми группами получателей услуг консультационного пункта являются:

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

возможностями здоровья;

-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.

3.4. В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, 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.

3.5. 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 (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.

3.7. 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.

3.8. Консультация оказывается как разовая услуга.

3.9. 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 начальника Управления образования.

4.2. Общее руководство работой консультационного пункта возлагается на специалиста по дошкольному образованию Управления образования.

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

4.4. Консультационный пункт работает согласно графику работы, утвержденному приказом начальника Управления образования.

4.5. Управление образования 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 учреждения.

4.6 Контроль за работой консультационного пункта осуществляет начальник Управления образования.

5. Состав, последовательность и сроки оказания услуги

5.1. Наименование услуги: психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь 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.

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

-Методическая консультация - это консультационная 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.

5.3. 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.

5.4. Услуги предоставляются по взаимно согласованной предварительной записи.

5.5. 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).

5.6. Услуга может быть оказана очно или дистанционно.

5.7. Очная консультация оказывается в помещении консультационного пункта.

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

5.9. 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.

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

5.11. 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.

5.12. За предоставление Услуги плата с Получателей не взимается.

6. Делопроизводство консультационного пункта

6.1. Перечень документации:

-положение о консультационном пункте;

-приказ об открытии консультационного пункта;

-журнал записи на консультацию (Приложение № 1)

-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 № 2)

-анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов службы консультирования (Приложение № 3).

-график работы специалистов консультационного пункта.

Отчеты о работе консультационного пункта предоставляются ежеквартально до 20 числа месяца следующего за отчетным периодом.

Журнал записи на консультацию

№	ФИО обратившегося	ФИО специалиста	Дата / время консультации
1	2	3	4

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 возникало технических сложностей во время консультации. А если возникало, все оперативно решалось | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Рекомендации специалиста были для меня полезны/информативны | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Я буду рекомендовать своим знакомым и друзьям получение подобных консультаций | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Иные комментарии _____

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Дата _____

ФИ (при желании) _____

