


МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
АРТЕМОВСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА №2

Принято
на заседании педагогического совета
МБОУ Артемовской СОШ № 2
Протокол № 2 от «14» октября 2019 г.

Утверждаю 
Директор МБОУ Артемовской СОШ № 2
Н.М. Глушенко
Приказ № 130 от «14» октября 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПУНКТЕ
КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ
РОДИТЕЛЯМ (ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ)
ПО ВОПРОСАМ РАЗВИТИЯ И ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ
В МБОУ АРТЕМОВСКОЙ СОШ № 2

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует деятельность Пункта консультативной помощи родителям (законных представителей), созданного на базе Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Артемовской средней общеобразовательной школы № 2, (далее - Учреждение) по вопросам развития и образования детей (далее - Пункт).

1.2. Настоящее Положение разработано 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, принятыми 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 в пределах территории Артемовского городского совета, создается приказом директора МБОУ Артемовской СОШ № 2.

1.5. Учреждение является опорной структурой Пункта и взаимодействует с консультационными пунктами дошкольных образовательных учреждений, образовательных организаций района, специалистами и методистами управления образования (в том числе отделом опеки и попечительства), МКУ Курагинский ЦППМ и СП «Доверие» по организации предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей.

1.6. Отчет по организации предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) из Пункта консультативной помощи передается в Службу, созданную на базе МКУ Курагинский ЦППМ и СП «Доверие», ежеквартально, в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным.

1.7. Пункт информирует родителей (законных представителей) об основных направлениях деятельности, месте нахождения, порядке и графике работы Пункта.

1.8. Информация о деятельности Пункта размещается на официальном сайте Учреждения..

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

2. Управление работой Пункта и порядок его 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, продолжительностью не менее 25-30 минут.

2.3. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по 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 (помещении Пункта);

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

2.6. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению Пункта (в том числе граждане пенсионного возраста, инвалиды первой и второй групп).

2.7. 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;
- 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 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, 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 Пункт консультативной помощи имеет право на:
- предоставление квалифицированной 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 Пункта консультативной помощи

5.1 Перечень документации:

- приказ директора МБОУ Артемовской СОШ № 2 об открытии Пункта консультативной помощи родителям (законным представителям) и активизации деятельности консультативных пунктов образовательных организаций;
- порядок о 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 Учреждении для подтверждения оказанных услуг.

6. Кадровое обеспечение оказания услуг

6.1 Услуги оказываются специалистами из числа работников Учреждения, либо специалистами, привлеченными к оказанию услуг.

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 Пункта проводится в соответствии с Положением об оплате труда работников Учреждения.

Приложение 1

Журнал регистрации запросов родителей

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

Приложение 2

Журнал учета консультаций специалистов Пункта консультирования МБОУ Артемовской СОШ №2

№	Дата	ФИО родителя (законного представителя)	Форма консультации (очная, дистанционная)	Предмет консультации	Итог (например, даны рекомендации, назначена повторная встреча)	Подпись консультанта	Контактные данные родителя (законного представителя) (телефон и/или эл. почта)

Приложение 3

Анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов Пункта

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

Время ожидания консультации от момента записи составило меньше 10 дней

1 2 3 4 5

Специалист подробно и понятно ответил на все мои вопросы

1 2 3 4 5

У меня не возникало технических сложностей во время консультации. А если возникало, все оперативно решалось

1 2 3 4 5

Рекомендации специалиста были для меня полезны/информативны

1 2 3 4 5

Я буду рекомендовать своим знакомым и друзьям получение подобных консультаций

1 2 3 4 5

Иные комментарии _____

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Дата _____

Ф. И. (при желании) _____