

**Положение о консультационном пункте получения методической, психолого-педагогической и консультативной помощи Муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Нахвальская средняя 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, Методическими рекомендациями, утвержденными Министерством Просвещения Российской Федерации от 01.03.2019 г. № Р-26.
- 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 Муниципального казенного общеобразовательного учреждения «Нахвальская средняя школа» (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. Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам.
- 1.5. Услуга носит заявительный характер.
- 1.6. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося гражданина.
- 1.7. 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 консультационного пункта для оказания услуг - педагоги и специалисты школы.
- 1.9. 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.
- 1.10. 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, а 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 МКОУ "Нахвальская СШ».

4.2. Общее руководство работой консультационного пункта возлагается на зам. директора по УВР.

4.3. Управление и руководство организацией работы консультационного пункта в МКОУ «Нахвальская СШ» 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 записи на консультацию (Приложение № )
- 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 № )
- оценочные листы качества оказанной услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (Приложение № ).
- график работы специалистов консультационного пункта образовательной организации.

Приложение 1

### Журнал записи на консультацию

№ п/п	ФИО обратившегося	ФИО специалиста	Дата, время консультации

--	--	--	--

Приложение 2

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

Уважаемый клиент!

Просим Вас оценить качество предоставленной услуги, ответив на вопросы.

Укажите ФИО\*

**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 услуг?	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

Да

с другими вопросами в следующий раз?

Нет

\*ФИО указывается по желанию клиента

