

МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЁННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
САМОЙЛОВСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА

ПРИКАЗ

02.09.2019 г.

с. Самойловка

№ 84

Об утверждении положения о порядке оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

В соответствии с нормативными правовыми актами:

-Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации",

-Письмом Минобрнауки России от 31.01.2008 № 03-133 "О внедрении различных моделей обеспечения равных стартовых возможностей получения общего образования для детей из разных социальных групп и слоев населения.

-Распоряжением Минпросвещения России от 01.03.2019г № Р-26 «Об утверждении методических рекомендаций по организации процесса оказания 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»

-Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;

-Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;

-Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992г. № 2300-1;

-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;

утвердить положения о порядке оказания услуг для родителей, законных представителей детей от 0 до 18 лет, а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

Директор:



А.Н. Гражданкин



Утверждаю:
Директор

А.Н. Гражданкин
Приказ № 84 от «02»сентябрь 2019г

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет (регулирует) порядок оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.2. Настоящее положение, разработанное в соответствии с нормативными и правовыми актами:

-Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации",

-Письмом Минобрнауки России от 31.01.2008 № 03-133 "О внедрении различных моделей обеспечения равных стартовых возможностей получения общего образования для детей из разных социальных групп и слоев населения.

-Распоряжением Минпросвещения России от 01.03.2019г № Р-26 «Об утверждении методических рекомендаций по организации процесса оказания 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»»

-Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;

-Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;

-Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;

-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;

1.3. Консультационный пункт организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг возможности обращения за получением услуг в различной форме. Необходимая информация размещается на сайте Муниципального Казённого образовательного учреждения Самойловской средней общеобразовательной школы.

1.4. Ответственный за работу консультационного пункта в своей работе по психолого-педагогической, методической и консультативной помощи для родителей (законным представителям) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в установленном законом порядке несет ответственность за оказание услуг, в т.ч.:

- за объем и качество оказываемых услуг;
- конфиденциальность предоставленной услуги;
- соблюдение сотрудниками, оказывающими услуги, трудовой и производственной дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка и режима учреждения;
- за сохранность вверенных материальных ценностей
- подготовку отчета об оказании услуг.

2.Цели предоставления услуг

2.1. Услуги по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи для родителей (законным представителям) детей , а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. Обеспечение повышения компетентности родителей (законным представителям) детей , а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.3. Образования и воспитания, повышение педагогической компетентности родителей (законным представителям), воспитывающих детей дошкольного возраста на дому, в т. ч. детей с ограниченными возможностями здоровья, прав родителей и детей, и на пропаганду позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения.

2.4. Укрепление института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений, обеспечение взаимодействия между образовательным учреждением и другими организациями социальной и медицинской поддержки детей и родителей (законных представителей).

2.5. Обеспечение единства и преемственности семейного и дошкольного воспитания.

2.6. Повышение педагогической компетентности родителей (законных представителей), воспитывающих детей от 0-18 лет, а также детей с ОВЗ, и детей оставшихся без попечения родителей;

2.7. Диагностика особенностей развития интеллектуальной, эмоциональной и волевой сфер детей.

2.8. Информирование родителей (законных представителей) об учреждениях системы образования, которые могут оказать квалифицированную помощь ребенку в соответствии с его индивидуальными особенностями.

3. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

3.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист – консультационного центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга оказывается как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

3.2. Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режим взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

3.3. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, 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 государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых получатель услуги может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

4. Порядок и условия оказания услуг

4.1. Услуги по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи особо нуждающимся категориям граждан:

-родители детей дошкольного возраста, не посещающие детский сад;

- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- родители, чьи дети находятся на семейном обучении;
- родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;
- родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

4.2. Консультирование осуществляется в рамках реализации федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование», утвержденного Президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам.

4.3. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется консультационным пунктом в соответствии с их запросами независимо от места проживания в пределах Самойловского и Покровского сельского совета.

4.4. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

4.5. Услуги предоставляются на условиях соблюдения принципов социальной справедливости:

- соблюдение прав гражданина и человека, уважение достоинства личности;
- добровольность выбора услуги или отказ от ее предоставления;
- обеспечение равных возможностей в получении социальных услуг и их доступности;
- соблюдение конфиденциальности исполнителем при оказании услуг получателю.

4.6. Оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи для родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, осуществляется по обращению получателя услуги в виде осуществления отдельных консультаций.

4.7. Качество предоставляемых организацией психолого-педагогической, методической и консультативной помощи для родителей (законных представителей) детей, а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей должно соответствовать требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

4.8. Получатель услуги может, как 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. Получатель консультации не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему как требующую психолого-педагогической, методической или консультационной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

- 4.9. По окончании консультации, родителю предлагается заполнить анкету.
- 4.10. Специалисты, оказывающие психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь для родителей (законных представителей) детей, а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, ведут Журнал регистрации оказанных услуг.
- 4.11. Консультативную, психолого-педагогическую, методическую помощь для родителей (законных представителей) детей , а также граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, оказывают квалифицированные специалисты.
- 4.12. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о ключевых органах и организациях, деятельность которых связана с сопровождением семей имеющих детей.
- 4.13. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги пункта подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению пункта в пределах ее возможностей.
- 4.14. Для получения психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родители (законные представители) обращаются в образовательную организацию лично, по телефону или через Интернет-сайт образовательной организации.

5. Порядок записи на консультацию по телефону

- 5.1. Позвонить по указанному номеру телефона и сообщить цель обращения. ("Запись к специалисту Консультационного пункта").
- 5.2. По просьбе сотрудника детского сада назвать свою фамилию, имя, отчество, номер телефона (для обратной связи), фамилию, имя, отчество своего ребенка, дату его рождения. Кратко сформулировать свою проблему, вопрос, назвать специалиста, с которым хотели бы проконсультироваться.
- 5.3. После регистрации обращения, сотрудник детского сада согласует дату и время консультации со специалистом и перезвонит родителю (законному представителю).
- 5.4. Для получения очной консультации специалистами Консультационного пункта, заявитель (родитель) должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность с подтверждением статуса родителя (законного представителя) несовершеннолетнего ребенка (паспорт гражданина РФ).
- 5.5. Родители могут получить помощь специалистов в дистанционной форме (через электронную почту заявителя)

6. Документация консультационного центра

6.1. Ведение документации консультационного пункта выделяется в отдельное делопроизводство.

6.2. Перечень документации:

- положение о консультационном центре;
- приказ об организации работы консультационного центра;
- годовой план работы консультационного центра;
- «Журнал регистрации консультаций»;
- Анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов службы консультирования;
- график работы консультационного центра.

7. Кадровое обеспечение оказания услуг

7.1. Услуги оказываются педагогическими работниками Службы, которые отвечают квалификационным требованиям по должностям третьего квалификационного уровня в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н. Квалификационные требования к специалистам службы фиксируются в должностных инструкциях или иных локальных нормативных актах учреждения.

7.2. Педагогические работники Службы, оказывающие консультативные услуги, проходят специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации не реже, чем один раз в пять лет.

7.3. Специалисты Службы имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

8. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

8.1. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно - эпидемиологическим и иным требованиям. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Службы.

8.2. Помещение должно быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги и позволяющее консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по

электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

8.3. В Службе предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

8.4. В случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) в Службе предусмотрена зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста.

8.5. Для оказания услуг в дистанционной форме в Службе предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики, которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста учреждения.

8.6. Для записи на консультацию получателей услуг организуется работа единого телефона, горячей линии по вопросам консультирования.

10. Права и обязанности сторон

10.1. Родители (законные представители) имеют право на:

- получение квалифицированной консультативной помощи по вопросам воспитания, психофизического развития детей, индивидуальных возможностей детей, на высказывание собственного мнения и обмен опытом воспитания детей со специалистом консультационного центра;
- высказывание пожеланий на тему консультаций.

10.2. Консультационный пункт имеет право на:

- несение корректировок в план работы консультационного пункта с учетом интересов и потребностей родителей (законных представителей);
- на предоставление квалифицированной консультативной и практической помощи родителям (законным представителям);
- на прекращение деятельности консультационного центра в связи с отсутствием социального заказа на данную услугу.

10.3. Специалисты, оказывающие консультативную помощь несут ответственность за:

- компетентность и профессионализм;
- за обоснованность и эффективность рекомендаций;
- ведение документации, сохранность и конфиденциальность информации.