

Муниципальное казённое общеобразовательное учреждение

«Ивановская основная общеобразовательная школа»

(МКОУ «Ивановская ООШ»)

Приложение № 1
к приказу МКОУ «Ивановская ООШ»
№ 68/3 от 05 сентября 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О пункте консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей муниципального казённого общеобразовательного учреждения «Ивановская основная общеобразовательная школа»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о пункте консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей (далее - Положение) разработано для муниципального казённого общеобразовательного учреждения «Ивановская основная общеобразовательная школа» на основании Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 № 273-ФЗ; Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»; Распоряжения Министерства просвещения Российской Федерации от 01.03.2019 № 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»; письма министерства образования Красноярского края от 01.04.2019 № 75-3411 «О создании условий для психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей».

1.2. Настоящее Положение регламентирует деятельность пункта консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей муниципального казённого общеобразовательного учреждения «Ивановская основная общеобразовательная школа» (далее - Пункт, Учреждение соответственно).

1.3. Пункт в своей деятельности руководствуется:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Семейным кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 года, № 273 –ФЗ;
- Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 года, № 124 –ФЗ;
- Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 года, № 152 –ФЗ;
- Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года, № 2003-1;
- Подзаконными нормативными правовыми актами, принятыми на основании указанных выше федеральных законов.

В настоящем Положении используются следующие термины:

услуга - оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей. **получатель услуги** – родитель (законный представитель) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребности в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка предотвращения, возникших проблем в освоении образовательных программ и планировании собственных действий в случае их возникновения;

форма услуги - однократная устная консультация (консультативная помощь) в виде ответов на вопросы;

пункт консультативной помощи (далее — Пункт) — подразделение, созданное для консультирования родителей (законных представителей) по вопросам образования и развития детей;

специалист Пункта (далее – консультант) - лицо, привлеченное Учреждением для оказания услуг получателю услуги на основании трудового либо гражданско-правового договора.

2. Цели и задачи Пункта

2.1. Целью деятельности Пункта является создание условий, направленных на повышение компетентности родителей (законных представителей) в области образования и воспитания детей, в том числе детей раннего возраста.

2.2. Задачи деятельности Пункта:

- консультирование родителей (законных представителей) детей по вопросам образования и воспитания детей, в том числе детей в возрасте до трех лет.
- поддержка инициатив родительских сообществ, некоммерческих организаций, направленных на конструктивное вовлечение родителей в учебно-воспитательный процесс.
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

- информирование родителей (законных представителей) о физиологических и психологических особенностях развития ребёнка, основных направлениях воспитательных воздействий, преодолении кризисных ситуаций.
- информирование родителей (законных представителей) о социально-правовых гарантиях и деятельности государственных и общественных организациях, оказывающих необходимую помощь и услуги.

3. Функции Пункта

3.1 В соответствии с возложенными задачами Пункт осуществляет следующие функции:

- прием граждан, рассмотрение в установленном порядке письменных и устных заявлений, телефонных звонков в пределах своей компетенции.
- предоставление консультационных услуг в необходимом количестве.
- создание условий для повышения доступности и качества оказываемых Пунктом услуг.
- обеспечение информационного сопровождения деятельности Пункта через официальный сайт.
- разработка информационных материалов по актуальным вопросам консультирования.
- предоставление гражданам в доступной форме информационных материалов (памяток, буклетов, брошюр).
- организация и проведение семинаров, тренингов для работников Учреждения с целью повышения эффективности их деятельности.
- проведение анкетирования удовлетворенности получателей консультативных услуг.
- изучение передового опыта работы, новых форм и методов консультирования и внедрение их в практику.

4. Организационная структура Пункта

4.1 Общее руководство деятельностью Пункта осуществляет директор Учреждения.

4.2 Заместителем руководителя Пункта является сотрудник Учреждения с функцией заместителя руководителя Пункта, возложенной приказом директора Учреждения.

4.3 Услуги оказываются следующими специалистами Пункта: педагог-психолог, учитель-социальный педагог, заместитель директора по УВР, учителя предметники.

4.4. Услуги оказываются специалистами пункта, принятыми на работу на основании трудового договора.

4.5 Специалисты должны отвечать следующим квалификационным требованиям:

- высшее педагогическое или психологическое образование;

- опыт работы в сфере образования не менее 3 лет;
- соответствие требованиям, предъявляемым к должности в перечне квалификационных характеристик должностей работников в сфере образования.

4.6 Заместитель руководителя Пункта

- 4.6.1 Планирует и организует деятельность Пункта.
- 4.6.2 Осуществляет руководство текущей деятельностью пункта.
- 4.6.3 Несёт ответственность за соблюдение требований по охране труда сотрудниками Пункта.
- 4.6.4 Осуществляет контроль за исполнением специалистами Пункта должностных обязанностей согласно должностных инструкций и соблюдением ими служебной дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка.
- 4.6.5 Вносит предложения директору Учреждения:
 - 4.6.5.1 О кандидатурах сотрудников для работы в Пункте и распределении должностных обязанностей между ними.
 - 4.6.5.2 О поощрении и награждении сотрудников Пункта.
- 4.6.6 По иным вопросам служебной деятельности Пункта.
- 4.6.7 Отчитывается о деятельности Пункта перед директором Учреждения.
- 4.7 График работы специалистов Пункта согласует заместитель руководителя Пункта и утверждает директор Учреждения.
- 4.8 Работа Пункта предполагает различные формы консультаций: очная, дистанционная и выездная.

5. Порядок предоставления услуг в Пункте

5.1 Порядок обращения за услугой

Для записи на получение услуги по вопросам, связанным с вопросами образования и развития детей, получатель вправе обратиться:

- очно в Учреждение (включая его филиалы);
- по телефону единого номера Пункта.

В ходе записи получатель услуги обозначает специалисту Пункта направление своего запроса, а также форму получения услуги. Кроме того, получатель вправе выбрать специалиста Пункта для консультации, оператор в ходе записи может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги.

Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, так и обозначить тему своего запроса в момент начала консультации.

В течение 2 дней после записи получателя на получение услуги с учетом его пожеланий специалист Пункта, осуществляющий запись, направляет заявку специалисту Пункта, компетентному в данном направлении. В течение 10 дней после получения заявки

специалист Пункта должен оказать услугу получателю. При выборе получателем услуги конкретного специалиста и высокой занятости данного специалиста возможно продление времени оказания услуги до 20 дней. □ Очередность получения услуг осуществляется оператором Пункта.

- Оказание услуг бесплатное.
- Приоритет в очереди на получение услуги имеют малообеспеченные граждане, многодетные граждане, граждане из «молодых семей», неполных семей, граждане с детьми-инвалидами.

5.2 Порядок получения услуги

Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. *Формы оказания услуги:*

- *Очная* — предполагает оказание услуги в здании Учреждения либо его филиала, специально оборудованном, включая доступность для лиц с ОВЗ.
- *Дистанционная* — может быть оказана посредством телефонной связи, а также с помощью видеосвязи по выбору получателя услуги.
- *Выездная* – предполагает собой консультацию по месту жительства получателя услуги.

Продолжительность услуги определяется исходя из запроса, но не должна превышать 60 минут.

Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги при условии предварительного уведомления консультанта.

Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные.

В случае если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок специалист Пункта доводит до сведения получателя услуги информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также при наличии такой возможности предоставляет контактную информацию государственных, муниципальных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

После оказания услуги специалист Пункта предоставляет получателю возможность оценить качество полученной услуги (согласно приложению 3). Специалист Пункта ставит в известность оператора об оказанной услуге.

По окончании консультации специалист Службы заполняет журнал учета консультаций (приложение 2).

6. Права и обязанности работников Пункта

6.1. Для осуществления целей, задач и функций работники Пункта имеют право:

6.1.1. Получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы Пункта.

6.1.2. Участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях Учреждения при обсуждении вопросов, относящихся к предмету ведения Службы, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями Службы.

6.1.3. Давать консультации, рекомендации, предложения по вопросам, отнесенным к компетенции Пункта.

6.1.4. Вносить на рассмотрение руководства Учреждения предложения, направленные на совершенствование работы Учреждения и Пункта.

6.1.5. Пользоваться правами, установленными трудовым законодательством РФ и локальными нормативными актами.

6.2. Работники Пункта обязаны:

6.2.1. Своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативно-правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами выполнять возложенные задачи.

6.2.2. Соблюдать конфиденциальность в рамках профессиональной деятельности.

6.2.3. Предоставлять достоверную информацию, отчётные и статистические данные.

6.2.4. Соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, инструкции по охране труда и настоящее Положение.

7. Права получателей консультативных услуг

7.1. При получении консультативных социальных услуг в Пункте получатели услуг имеют право на:

7.1.1 уважительное и гуманное отношение;

7.1.2 получение бесплатно и в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах консультативных услуг, порядке, сроках, условиях их предоставления;

7.1.3 выбор консультанта;

7.1.4 осуществление аудио- или видеозаписи консультации;

7.1.5 возможность обозначить тему консультации заранее, так и непосредственно в ходе консультации;

7.1.6 возможность оценить качество услуги;

7.1.7 отказ от предоставления консультативных услуг;

7.1.8 защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;

7.1.9 обеспечение условий пребывания в Учреждении, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

7.1.10 конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной при оказании консультативных услуг.

8. Ответственность работников Пункта

8.1. Работники Пункта несут ответственность за:

8.1.1. несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей, задач и функций, возложенных на Пункт в соответствии с настоящим Положением;

8.1.2. несвоевременное выполнение приказов и поручений директора Учреждения в пределах своей компетенции;

8.1.3. несоблюдение требований законодательства, нормативно-правовых, локальных, организационно-распорядительных актов, регламентирующих деятельность Службы.

8.2. Руководитель Службы несет:

8.2.1. Персональную ответственность за руководство повседневной деятельностью Пункта в объеме, предусмотренном настоящим Положением и графиком работы.

9. Документация Пункта консультативной помощи

9.1 Перечень документации:

- приказ МКОУ «Ивановская ООШ» об открытии Пункта консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей;
- **настоящее положение о Пункте консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей;**
- регламент получения услуги 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.

10. Заключительные положения

10.1. Настоящее Положение вступает в действие с момента издания приказа директора МКОУ «Ивановская ООШ».

10.2. Изменения и дополнения настоящего Положения подлежат утверждению директором МКОУ «Ивановская ООШ».

10.3. Срок действия положения не ограничен. Данное положение действует до принятия нового.