

**ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИНИСТРАЦИИ ПАРТИЗАНСКОГО РАЙОНА  
КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ КАЗЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«СТОЙБИНСКАЯ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА»**

663546, Россия, Красноярский край, Партизанский район, с.Стойба, ул. Школьная, 5<sup>а</sup>  
Тел. 8-39140-23-8-16. E-mail [mou20k@mail.ru](mailto:mou20k@mail.ru)

УТВЕРЖДЕНО

Директор МКОУ «Стойбинская СОШ»

К.С. Шумин

Приказ № 196

от 11.09.2019

**ПОЛОЖЕНИЕ**

О пункте консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей муниципального казённого общеобразовательного учреждения «Стойбинская средняя 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 «Стойбинская средняя 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 «Стойбинская средняя 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-логопед, учитель-дефектолог, социальный педагог, заместитель директора по УВР, учителя предметники.

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

трудового договора либо привлечёнными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора в соответствии с законодательством в сфере закупок и услуг.

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 «Стойбинская СОШ» 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 «Стойбинская СОШ».

10.2. Изменения и дополнения настоящего Положения подлежат утверждению директором МКОУ «Стойбинская СОШ».

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



**к Положению о Пункте консультативной помощи родителям (законным  
представителям) по вопросам развития и образования детей  
МКОУ «Стойбинская СОШ»**

**Журнал регистрации запросов родителей о Пункте консультативной  
помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и  
образования детей МКОУ «Стойбинская СОШ»**

№ п/п	Дата запроса	Ф. И.О. родителей (законных представителей)	Предмет консультации	Дата регистрации
1.				
2.				
3.				

**к Положению о Пункте консультативной помощи родителям (законным  
представителям) по вопросам развития и образования детей  
МКОУ «Стойбинская СОШ»**

**Журнал учета консультаций специалистов Пункта консультативной помощи  
родителям (законным представителям) по вопросам развития и  
образования детей МКОУ «Стойбинская СОШ»**

№	Дата	ФИО (либо условное обозначение клиента)	Предмет консультации	Итог	Подпись	Примечание (телефон, эл. почта)

к Положению о Ф Пункте консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей

МКОУ «Стойбинская СОШ»

**Анкета субъективной оценки эффективности консультативной деятельности специалистов Службы**

**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 \_\_\_\_\_

Ф.И.О. (при желании) \_\_\_\_\_