

## ПОЛОЖЕНИЕ

о консультационном пункте по оказанию 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 от 0 до 18 лет

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение (далее-Положение) разработано в соответствии с федеральными законами Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», от 07.05.2018 № 204 Указа Президента РФ «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», приказа отдела образования администрации Тасеевского района от 29.12.2018 № 207 «Об открытии консультационного пункта».

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 районной психолого-медико-педагогической комиссии (далее - ПМПК).

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. Консультационный пункт создан в рамках реализации мероприятия «Государственная поддержка некоммерческих организаций в целях оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей», федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование».

1.5. Услуга носит заявительный характер, оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам.

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 образовательных учреждений и специалисты ПМПК.

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 возраста, не посещающие детские сады, в том числе в возрасте от 0 до 3 лет;
- родители (законные представители) детей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 0 до 18 лет;
- граждане, желающие принять в семью детей, оставшихся без попечения родителей, и граждане, принявшие в семью детей, оставшихся без попечения родителей;
- родители, чьи дети находятся на семейном обучении;

-родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

## 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, при наличии 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 ссылки электронных ресурсов в сети «Интернет», на которых получатель услуги может изучить 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 отдела образования администрации Тасеевского района.

4.2. Общее руководство работой консультационного пункта возлагается на руководителя консультационного пункта.

4.3. Управление и руководство организацией работы консультационного пункта осуществляется в соответствии с Положением.

4.4. Консультационный пункт работает согласно графику работы, утвержденному приказом отдела образования администрации Тасеевского района.

4.5. Руководитель консультационного пункта 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 отдела образования и районной ПМПК.

4.6. Непосредственный контроль за работой консультационного пункта осуществляет отдел образования администрации Тасеевского района.

## 5. Состав, последовательность и сроки оказания услуги

- 5.1. Наименование услуги: психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь 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, предотвращение возможных проблем в освоении образовательных программ и планирования собственных действий в случае их возникновения, получение 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 (заполнить анкету) 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. Контроль за предоставлением психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

- 6.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Положения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.
- 6.2. Внутренний контроль проводится руководителем консультационного пункта в виде оперативного контроля (по конкретному обращению заявителя, либо другого заинтересованного лица) и итогового контроля (на отчетную дату, по итогам года и др.).
- 6.3. Внешний контроль за предоставлением методической, психолого-педагогической и консультативной помощи осуществляется муниципальными органами Тасеевского района, осуществляющими управление в сфере образования в следующих формах:
- проведение мониторинга основных показателей работы пункта по предоставлению методической, психолого-педагогической и консультативной помощи;
  - анализ обращений и жалоб граждан, поступающих в муниципальные и краевые органы, осуществляющие управление в сфере образования, в части предоставления методической, психолого-педагогической и консультативной помощи.
- 6.4 Ответственность за работу по предоставлению методической, психолого-педагогической и консультативной помощи несет руководитель пункта.

#### 7. Делопроизводство консультационного пункта

Перечень документации:

- положение о консультационном пункте;
- приказ об открытии консультационного пункта;
- журнал учета консультаций специалистов службы консультирования (приложение № 1);
- анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов службы консультирования (приложение № 2);
- отчеты о работе консультационного пункта предоставляются ежеквартально руководителем в отдел образования администрации Тасеевского района в установленные сроки.

Приложение № 1  
к положению о консультационном пункте  
по оказанию 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 от 0  
до 18 лет

Журнал учета консультаций  
специалистов службы консультирования

(наименование организации)

№	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)

Анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов службы консультирования

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 \_\_\_\_\_

ФИ (при желании) \_\_\_\_\_

В соответствии с указом президента РФ «О национальных целях и стратегического развития РФ до 2024 года».