

**ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ РОДИТЕЛЯМ
(ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ) ПО ВОПРОСАМ РАЗВИТИЯ И ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЕЙ**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регламентирует деятельность Службы консультативной помощи родителям (законных представителей) по вопросам развития и образования детей (далее - Служба).

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Гражданским кодексом РФ; Семейным кодексом РФ; Федеральным законом РФ « Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012г. №272-ФЗ; Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998г. № 124-ФЗ; Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г № 152-ФЗ; государственными и муниципальными программами, методическими рекомендациями государственных и муниципальных органов власти, уставом образовательной организации.

1.3. Основная цель Службы консультативной помощи родителям (законным представителям) - повышение компетентности родителей (законных представителей) в вопросах развития и образования.

1.4. Служба осуществляет свою деятельность в пределах городского округа города Переславля-Залесского, создается приказом директора МОУ «Основная школа № 3 им. Сергея Сниткина».

1.5. Служба взаимодействует с консультационными пунктами дошкольных образовательных учреждений, образовательных организаций городского округа, специалистами и методистами управления образования (в том числе отделом опеки и попечительства) по организации предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, проживающих на территории городского округа города Переславля-Залесского.

1.6. Служба информирует родителей (законных представителей) об основных направлениях деятельности, месте нахождения, порядке и графике работы Службы.

1.7. Информация о деятельности Службы размещается на официальном сайте МОУ «Основная школа №3 им. Сергея Сниткина»: <https://school3-prs.edu.yar.ru/index.html>.

1.8. Плата за услуги оказания консультативной помощи с родителей (законных представителей) не взимается.

2. Управление работой Службы и порядок ее деятельности

2.1. Консультативная помощь родителям (законным представителям) предоставляется при личном обращении одного из родителей (законных представителей) или заочному обращению (по телефонному звонку, письменному обращению или обращению, поступившему из информационной системы общего пользования).

2.2. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса как заранее, в ходе предварительной записи, с целью дальнейшего получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

2.3. Консультация оказывается как разовая услуга продолжительностью 45 минут.

2.4. Получатель оценивает качество оказанной услуги, заполнив анкету после встречи со специалистом.

2.5. Основные формы работы Службы консультативной помощи:

- очная консультация предполагает оказание консультации в здании (помещении Службы);
- дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи.

2.6. Получатели услуг являются гражданами различных категорий:

- все категории родителей;
- родители детей дошкольного возраста;
- родители детей, испытывающих трудности в обучении, развитии, социальной адаптации;
- родители детей с ограниченными возможностями здоровья, инвалидностью;
- граждане, желающие принять в семью ребенка, оставшегося без попечения.

3. Содержание и виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

3.1. Консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист - консультант, специалист службы, 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.

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

3.5. 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.

3.6. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, хотя может оказывать помощь в их заполнении, не изготавливает копии документов для получателя услуги, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.).

3.7. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме.

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

4. Права и обязанности сторон

4.1. Родители (законные представители) имеют право на:

- получение квалифицированной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам воспитания, развития, обучения и социализации детей;
- получение более, чем одной услуги в течение календарного года;
- высказывание пожеланий на тему консультаций.

4.1.1. Ответственность родителей (законных представителей):

- за принятие окончательного решения, связанного с реализацией формы, содержания, способов воспитания, развития своего ребенка;
- за качество и точность выполнения советов и рекомендаций специалистов.

4.2. Служба консультативной помощи имеет право на:

- предоставление квалифицированной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям).

4.2.1. Специалисты, оказывающие консультативную помощь, несут ответственность за:

- компетентность и профессионализм;
- обоснованность и эффективность рекомендаций;
- ведение документации, сохранность и конфиденциальность информации;
- защиту персональных данных.

5. Документация Службы консультативной помощи

5.1. Перечень документации:

- приказ МОУ ОШ № 3 им. Сергея Сниткина об открытии Службы консультативной помощи родителям (законным представителям) и активизации деятельности консультативных пунктов образовательных организаций, соисполнителей проекта, прикрепленных к образовательной организации;
- положение о Службе консультативной помощи родителям (законным представителям);
- график работы специалистов Службы консультативной помощи родителям (законным представителям);
- примерный перечень 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 1);
- Форма 1. Журнал учета обращений граждан за оказанием 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 2);
- Форма 2. Журнал учета 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 3);
- Анкета удовлетворенности получателей услуг (приложение 4).

5.2. Анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов и журнал учета консультаций специалистов подлежат хранению в организации, оказывающей услуги, для подтверждения оказанных услуг.

6. Кадровое обеспечение оказания услуг

6.1. Услуги оказываются работниками образовательного учреждения на основании трудового договора, либо специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора.

6.2. Специалисты должны отвечать квалифицированным требованиям. Данные квалифицированные требования должны обеспечивать квалифицированное оказание помощи получателям.

Примерный перечень 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

1	Педагогическое и психологическое просвещение по различным вопросам воспитания, развития и образования	Все категории родителей
2	Консультирование по вопросам получения образования в различных формах	
3	Консультирование по вопросам адаптации детей в образовательной организации	
4	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям по вопросам формирования эффективных навыков взаимодействия с детьми	
5	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь семьям по вопросам воспитания, развития детей дошкольного возраста, в том числе не посещающих дошкольные образовательные организации	Родители детей дошкольного возраста
6	Консультирование по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей, в том числе раннего возраста	
7	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная поддержка по вопросам раннего выявления детей с ограниченными возможностями здоровья и детей группы риска, оказания им ранней - помощи	
8	Консультирование педагога-психолога по вопросам развития высших психических функций	
9	Консультирование учителя-логопеда по вопросам формирования и развития речи у детей	
10	Консультирование учителя-дефектолога по вопросам развития детей с особыми образовательными/ потребностями	
11	Консультирование по вопросам комплексной профилактики различных отклонений в физическом, психическом, речевом и социальном развитии детей дошкольного возраста, получающих дошкольное, образование в форме семейного образования	Родители детей, испытывающих трудности в обучении, развитии, социальной адаптации
12	Консультирование по вопросам социализации детей дошкольного возраста, получающих дошкольное образование в форме семейного образования	
13	Консультирование по вопросам диагностирования проблемных зон в развитии ребенка с целью профилактики дальнейших личностных нарушений	
14	Консультирование по вопросам образования и воспитания детей с различными формами девиантного поведения	
15	Консультирование по вопросам социализации детей с девиантным поведением	
16	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам диагностики проблемных зон у детей, испытывающих трудности в обучении	
17	Консультирование по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	Родители детей с ограниченными возможностями здоровья, инвалидностью
18	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь специалистов (учителей-логопедов, педагогов-психологов, учителей-дефектологов) для осуществления	

	коррекции недостатков в физическом и психическом развитии детей с ограниченными возможностями здоровья	
19	Предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи для освоения детьми с ограниченными возможностями здоровья общеобразовательных программ	
20	Консультирование по вопросам социальной адаптации детей с ограниченными возможностями здоровья	
21	Консультирование по вопросам создания специальных условий для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья	
22	Первичное консультирование граждан, желающих принять в семью ребенка, оставшегося без попечения родителей	Граждане, желающие принять в семью ребенка, оставшегося без попечения
23	Консультирование граждан, желающих принять в семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, при прохождении ими обучения	

Муниципальное общеобразовательное учреждение
«Основная школа № 3 имени Сергея Сниткина»
город Переславль-Залесский

Форма 1. Журнал учета обращений граждан за оказанием 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

Начат: _____

Окончен: _____

Дата обращения за оказанием услуг	Номер телефона законного представителя	Электронный адрес законного представителя	Возраст ребенка	Содержание запроса (код "Перечень услуг")	Другое	ФИО и должность специалиста, принявшего заявку	ФИО и должность специалиста-консультанта

Уважаемый родитель!

Вы получили консультацию по интересующему Вас вопросу. Оцените, пожалуйста, качество услуги, ответив на несколько вопросов.

Отвечая на вопрос, на шкале от 1 (минимальное значение) до 5 (максимальное значение) баллов отметьте нужную цифру.

1. Ваше мнение о проведенной консультации

Бесполезна	1	2	3	4	5	Очень полезна
------------	---	---	---	---	---	---------------

2. Считаете ли Вы, что полученная информация соответствует Вашему запросу

Не соответствует	1	2	3	4	5	Полностью соответствует
------------------	---	---	---	---	---	-------------------------

3. Посоветуете ли Вы подобную консультацию другим родителям?

Нет	1	2	3	4	5	Да
-----	---	---	---	---	---	----

4. Как Вы оцениваете степень корректности и внимательности консультанта по отношению к Вам?

Низко	1	2	3	4	5	Высоко
-------	---	---	---	---	---	--------

5. Если Вы получили услугу в дистанционной форме (по телефону, скайпу), как Вы оцениваете качество связи/технического обеспечения?

Низко	1	2	3	4	5	Высоко
-------	---	---	---	---	---	--------

6. Устраивает ли Вас система предварительной записи на консультацию?

Низко	1	2	3	4	5	Высоко
-------	---	---	---	---	---	--------

7. Каковы Ваши предложения и замечания по организации консультационных услуг родителям? Напишите
