



Утверждаю

Директор МБОУ Ширьштытская СОШ

С.В. Гордиенко

Приказ от 01.10.2019г. № 107-2

Положение

о центре консультативной помощи для родителей (законных представителей)
по вопросам развития и образования детей
в Муниципальном бюджетном общеобразовательном учреждении
«Ширьштытская средняя общеобразовательная школа»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентирует деятельность Центра консультативной помощи родителям (законных представителей), созданного на базе Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения «Ширьштытская средняя общеобразовательная школа», (далее - Учреждение) по вопросам развития и образования детей (далее - Центр).

1.2. Настоящее Положение разработано 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;
- Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- подзаконными нормативными правовыми актами, принятыми на основании указанных выше федеральных законов;
- 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;
- государственными и муниципальными программами, методическими рекомендациями государственных и муниципальных органов власти.

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

1.4. Центр осуществляет свою деятельность в пределах территории Амыльского сельского совета, создается приказом директора учреждения.

1.5. Учреждение является опорной структурой Центра и взаимодействует с консультационными пунктами дошкольных образовательных учреждений, образовательных организаций района, специалистами и методистами управления образования (в том числе отделом опеки и попечительства), Отделом диагностики и консультирования районной системой оказания услуг МБОУДО «Центр «Радуга» по организации предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей.

1.6. Отчет по организации предоставления услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) из Центра консультативной помощи передается в Отдел диагностики и консультирования районной системой оказания услуг МБОУДО «Центр «Радуга», ежеквартально, в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным.

1.7. Центр информирует родителей (законных представителей) об основных направлениях деятельности, месте нахождения, порядке и графике работы Центра.

- 1.8. Информация о деятельности Центра размещается на официальном сайте Учреждения.
- 1.9. Плата за услуги оказания консультативной помощи с родителей (законных представителей) не взимается.

2. Управление работой Центра и порядок его 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). Получатель услуги может 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.

2.2. Консультация оказывается, как разовая услуга, продолжительностью не менее 20-30 минут.

2.3. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по инициативе получателя услуг.

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

2.5. Основные формы работы Центра консультативной помощи: очная консультация предполагает оказание консультации в здании (помещении Центра); выездная консультация - консультация по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении.

2.6. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению Центра (в том числе граждане пенсионного возраста, инвалиды первой и второй групп).

2.7. Дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи. Получатели услуг являются гражданами различных категорий:

- родители (законные представители), чьи дети находятся на семейном обучении;
- родители (законные представители) детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;
- родители (законные представители), нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющие различные проблемы в поведении, развития, социализации.

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 Центра, 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 консультации, 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;

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 Центр 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 Центра консультативной помощи

5.1 Перечень документации:

- приказ директора учреждения об открытии Центра консультативной помощи родителям (законным представителям) и активизации деятельности консультативных пунктов образовательных организаций;
- положение о центре консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей;
- график консультаций Центра консультативной помощи;
- журнал учета консультаций специалистов Центра консультативной помощи (приложение 1);
- анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов (приложение 2)

Анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов и журнал учета консультаций специалистов подлежат хранению в Учреждении для подтверждения оказанных услуг.

6. Кадровое обеспечение оказания услуг

6.1 Услуги оказываются специалистами из числа работников Учреждения, либо специалистами, привлеченными к оказанию услуг. Специалисты должны отвечать квалифицированным требованиям. Данные квалифицированные требования должны обеспечивать квалифицированное оказание помощи получателям услуг.

7. Материально - техническое и финансовое обеспечение

7.1 Оплата труда работников Центра проводится в соответствии с Положением об оплате труда работников Учреждения.

**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) _____