

**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение  
Раздолинская средняя общеобразовательная школа  
имени героя Советского Союза Фёдора Тюменцева**

ПРИНЯТО

Педагогическим советом  
МБОУ РСОШ имени  
героя Советского Союза  
Фёдора Тюменцева

Протокол № 4  
от «23» 10 2019г.

СОГЛАСОВАНО

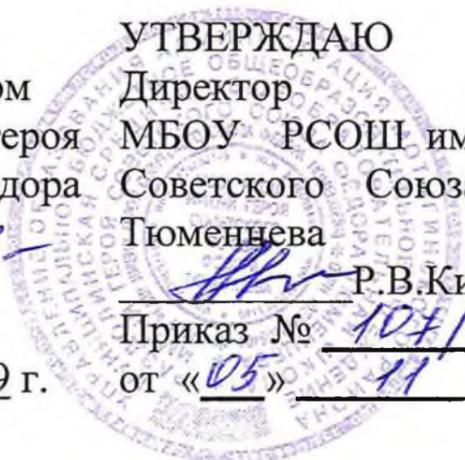
с Управляющим советом  
МБОУ РСОШ имени героя  
Советского Союза Фёдора  
Тюменцева

Протокол № 6  
от «26» 10 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор  
МБОУ РСОШ имени героя  
Советского Союза Фёдора  
Тюменцева

  
Р.В.Кириллова  
Приказ № 107/11  
от «05» 11 2019 г.



## Положение

**о пункте 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.**

### 1. Общие положения.

1.1 Настоящее положение регламентирует деятельность пункта для 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 (далее по тексту Пункт). Муниципального бюджетного общеобразовательного учреждения Раздолинской средней общеобразовательной школы имени героя Советского Союза Фёдора Тюменцева (далее - Учреждение).

1.2 Положение о Пункте разработано во исполнение контрольной точки 2.1.8. плана мероприятий федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 24 декабря 2018 г. № 16).

1.3 Настоящее положение определяет деятельность Пункта 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.

1.4 Пункт в своей деятельности руководствуется:

- 1.4.1 Гражданским кодексом Российской Федерации;
- 1.4.2 Семейным кодексом Российской Федерации;
- 1.4.3 Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- 1.4.4 Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- 1.4.5 Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- 1.4.6 Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- 1.4.7 Подзаконными нормативными правовыми актами, принятыми на основании указанных выше федеральных законов.

1.5 В настоящем Положении используются следующие термины:

- **Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи**, оказываемые родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей по вопросам обучения и воспитания ребенка. Услуга оказывается как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не менее 45 минут. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося гражданина.
- **Получатель услуги** — родители (законные представители) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие 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 планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.
- **Консультант Пункта** - лицо, привлеченное пунктом для оказания услуг получателю услуги, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

## 2. Цели и задачи консультативного пункта.

2.1 Целью Пункта является создание условий для повышения компетентности родителей детей в вопросах образования и воспитания.

2.2 Задачи Пункта:

2.2.1 Пропаганда ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;

2.2.2 Просвещение родителей (законных представителей), направленное на предотвращение возникающих семейных проблем и формирование педагогической культуры родителей с целью объединения требований к ребенку и воспитание со стороны всех членов семьи, формирование положительных взаимоотношений в семье;

2.2.3 Информирование родителей (законных представителей) о социально-правовых гарантиях и деятельности государственных и общественных организаций, оказывающих необходимую помощь и услуги;

2.2.4 Информирование родителей (законных представителей) о физиологических и психологических особенностях развития ребенка, основных направлениях воспитательных воздействий, преодолении кризисных ситуаций.

### 3. Организация деятельности и основные формы работы Пункта.

3.1 Категории граждан, которым оказывается услуги в Пункте:

3.1.1 родители детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады;

3.1.2 граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

3.1.3 родители, чьи дети находятся на семейном обучении;

3.1.4 родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;

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

3.2 Пункт не оказывает помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью, консультанты пункта разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации. Ребенок услуги не получает, помощь детям оказывается в рамках оказания иного рода услуг. Максимально возможное вовлечение ребенка — это его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги. Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка.

3.3 Учреждение обеспечивает размещение документов, связанных с работой Пункта, а также контактных данных Пункта, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания услуг и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети «Интернет». Учреждение подготавливает и оформляет информационный стенд в помещении организации, подготавливает раздаточные материалы с информацией для получателей услуг, формирует пояснительные материалы для родителей (законных представителей) для размещения на сайте, включая размещение с возможностью сохранения информации с сайта.

3.4 Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги. Консультативная помощь представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах сферы образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

3.5 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.

3.6 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. Информация о ключевых органах и организациях размещена на стенде и в сети «Интернет» на официальном сайте.

3.7 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.

3.8 В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий. При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А4, если большие объемы не установлены Пунктом.

3.9 Консультант отказывается ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации;
- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги;
- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг.

3.10 Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги, при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким

образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги. Пункт не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

3.11 Осуществление записи хода консультации по инициативе Пункта либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие. Организация знакомит консультантов с правилами работы с персональными данными.

3.12 Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, или обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации. Пункт в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должен требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы.

3.13 В зависимости от предварительного запроса получателя услуги, Пункт подбирает соответствующего консультанта. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного консультанта, это осуществляется по решению Пункта.

3.14 Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Консультация должна быть предоставлена не позднее чем в течение 10 дней со дня осуществления записи. Родитель (законный представитель) может выбрать время консультации из режима работы Пункта.

3.15 Учреждение размещает информацию о консультантах на сайте для осуществления информированного выбора получателями услуги. Размещение такой информации осуществляется с учетом действующего законодательства о персональных данных. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению Пункта с согласия либо по инициативе получателя услуги.

3.16 Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.

3.17 Видами услуг признается: оказание услуги очно в помещении пункта (очная консультация); оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (выездная консультация); оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация). Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги.

3.18 **Очная консультация.** Это оказание консультации в здании Учреждения. Помещение должно позволять свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием. Оборудование помещения для оказания услуги должно позволять консультанту возможность обращаться к текстам нормативных правовых и

иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте. Существует возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Оборудована зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

**3.19 Выездная консультация.** Представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении. Консультант должен иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению Пункта. В такие категории включены граждане пенсионного возраста, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, граждане, проживающие вне пределов транспортной доступности Пункта. Право выбора консультанта в данном случае не реализуется. Выбор осуществляется Пунктом с учетом организации оказания услуг. Оказание услуги несколькими консультантами одновременно не осуществляется. Право выбора времени оказания услуги реализуется частично, в формате выбора «окна» времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

**3.20 Дистанционная консультация.** Консультация может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Для устойчивой связи во время дистанционной консультации обеспечивается бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение. Скорость Интернет-соединения должна позволять использование аудио- и видеосвязи, а также должна позволять консультанту демонстрацию необходимых материалов. В ходе дистанционной консультации консультант может оказать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса. Техническая помощь может быть оказана любым представителем Пункта, включая лиц, не являющихся консультантами Пункта. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Пункта, Пункт обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, Пункт ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя

услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

3.21 Получатели услуг получают услуги по собственному запросу, Пункт не вправе навязывать получение услуги. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более чем одной услуги в течение календарного года.

#### 4. Документация консультативного пункта.

4.1 Перечень документации консультативного пункта:

- журнал учета консультаций Пункта (Приложение 1);
- анкета оценки удовлетворенности помощью консультантов Пункта (Приложение 2);
- журнал записи на консультацию.

#### 5. Организационные положения.

5.1 Рабочие дни консультационного пункта:

вторник – с 14.00 до 17.00 ч.

четверг с 14.00 до 17.00ч.

5.2 Работа Пункта предполагает различные формы консультаций: дистанционные, выездные и очные.

5.3 Регистрация обращений на консультационный пункт родителей (законных представителей) ведётся в журнале учета консультаций Пункта.

5.4 Обязанности по выполнению консультационной помощи родителям (законным представителям) возлагаются на штатных работников Учреждения приказом директора.

5.5 За получение услуг на консультационном пункте плата с родителей (законных представителей) не взимается.

5.6 Результативность работы Пункта определяется заполненная родителем (законным представителем) анкета оценки удовлетворенности помощью консультантов Пункта.

#### 6. Заключительные положения

6.1 Настоящее Положение вступает в действие с момента подписания приказа директора Учреждения.

6.2 Изменения и дополнения вносятся в настоящее Положение не реже одного раза в 5 лет и подлежат утверждению директором Учреждения.

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

Журнал учета консультаций пункта 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

Журнал учета консультаций Пункта консультирования МБОУ Раздолинской СОШ имени героя Советского Союза Ф.Тюменцева

№	Дата	ФИО родителя (законного представителя)	Форма консультации (очная, дистанционная)	Предмет консультации	Итог	Подпись консультанта	Контактные данные родителя (законного представителя)

Приложение 2.

Анкета оценки удовлетворенности помощью консультантов пункта 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

Анкета оценки удовлетворенности помощью консультантов Пункта консультирования

МБОУ РСОШ имени героя Советского Союза Ф.Тюменцева

Просим Вас оценить каждое из приведенных ниже утверждений, отметив одну из следующих цифр, означающих:

- Совершенно не согласен - 1
- Не совсем согласен - 2
- Затрудняюсь ответить - 3
- Согласен, но есть замечания - 4
- Да, полностью согласен - 5

Опрос является анонимным, указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе.

Я легко записался (-лась) для получения консультации

1

2

3

4

5

Время ожидания консультации от момента записи составило меньше 10 дней

1 2 3 4 5

Консультант подробно и понятно ответил на все мои вопросы

1 2 3 4 5

У меня не возникало технических сложностей во время консультации. А если  
возникало, все оперативно решалось

1 2 3 4 5

Рекомендации консультанта были для меня полезны/информативны

1 2 3 4 5

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) \_\_\_\_\_