

ПОЛОЖЕНИЕ

о службе по оказанию психолого-педагогической, методической, консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

І. Общие положения

1.1. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 01.03.2019 г. №Р-26 «Об утверждении методических рекомендаций по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической, консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей», Паном мероприятий Федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» Национального проекта «Образование», Распоряжением управления образования городского округа Ревда от 27.10.2020 № 400 «О создании Службы по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной поддержке граждан, имеющих детей, в муниципальных образовательных учреждениях городского округа Ревда».

1.2. Служба создается и ликвидируется приказом директора МАОУ «СОШ №3».

1.3. В состав службы входят специалисты:

- педагог-психолог;
- педагог-логопед;
- педагог-дефектолог.

К работе Службы могут привлекаться в случае необходимости любые специалисты.

1.4. Сотрудники Службы осуществляют совместную деятельность по психолого-педагогическому консультированию в соответствии со своими должностными инструкциями.

1.5. Сотрудники службы организуют свою деятельность в соответствии с режимом работы, установленном в МАОУ «СОШ №3», правилами внутреннего распорядка.

1.6. Решения Службы носят **рекомендательный** характер.

1.7. Сотрудники Службы ведут 2 журнала: журнал предварительной записи на получение помощи и журнал оказанной помощи.

ІІ. Цель, задачи и содержание деятельности Службы

2.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) детей предоставляется в целях создания условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) в вопросах воспитания, развития и обучения детей.

2.2. Задачи деятельности Службы:

- обеспечить повышение компетентности родителей (законных представителей) в вопросах обучения, воспитания и развития детей по основной образовательной программе общего образования;

- создание равных возможностей для получения качественного общего образования и позитивной социализации детей;

- создание условий для формирования культуры безопасного и здорового образа жизни семьи;

- создание условий для благоприятного социального самочувствия и психологического климата в семьях, воспитывающих детей;

- создание условий для формирования навыков разрешения споров и конфликтных ситуаций в семье;

- диагностирование проблемных зон в развитии ребенка с целью профилактики дальнейших личностных нарушений;

- профилактика и минимизация отклонений в развитии детей на основе комплексной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей;

- профилактика семейного неблагополучия и социального сиротства;

- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства.

2.3. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги. Консультативная помощь (консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист – консультант, специалист службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием.

2.4. 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. В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

2.5. Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении Службы (очная консультация) и оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация).

III. Порядок оказания услуг

3.1. К получателям услуг относятся: родители (законные представители) детей, граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи 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.

3.2. Получатель услуг получает услуги по собственному запросу, организация не вправе навязывать получение услуги.

3.3. Получатель услуг обращается за услугой по мере возникновения необходимости и имеет право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.

3.4. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги.

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

3.6. в зависимости от предварительного запроса получателя услуги служба подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению службы в пределах её возможностей.

3.7. Консультация является разовой услугой. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

3.8. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.

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

3.10. Осуществление записи хода консультации по инициативе службы либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

3.11. После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить её качество.

3.12. 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.

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

3.14. При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-правовые и методические материалы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

3.15. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, консультантом не осуществляется.

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

3.17. Средняя продолжительность одной консультации (независимо от формы) составляет 40 минут.

IV. Организация деятельности Службы

4.1. Организация обеспечивает размещение документов, связанных с работой службы, а также контактных данных службы, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания услуг и другую необходимую информацию на официальном сайте МАОУ «СОШ №3».

4.2. Оказание услуг (очной консультации) осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении, соответствующем санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, правилам пожарной безопасности, оборудованном необходимой мебелью и техникой. Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту службы.

4.3. Служба должна быть оснащена оборудованием для оказания услуг в дистанционной форме. Технические характеристики оборудования должны позволять обеспечивать видеосвязь с получателями услуги высокого качества. Служба должна иметь возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста службы.

4.4. При оказании услуг в дистанционной форме должна также осуществляться техническая поддержка и консультирование получателей услуг, имеющих сложности с использованием средств связи, необходимых для получения дистанционной услуги.

4.5. Служба должна иметь простую систему предварительной записи для получения услуги, а также предоставлять техническую возможность получателю услуги оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги.

V. Документация Службы

5.1. Специалисты службы ведут:

- журнал предварительной записи на получение консультации (*приложение А*);
- журнал оказанной помощи (*приложение Б*);
- анкета оценки удовлетворенности помощью специалистов (*приложение В*).