

Принято  
на заседании педагогического  
совета МОУ Большесельской СОШ  
протокол от 18 мая 2020 года № 8

Утверждаю  
Директор школы



Дьячкова Е.Ю.

Приказ от 18 мая 2020 года № 96/01-10

## **ПОЛОЖЕНИЕ** **о службе помощи родителям (законным представителям) в МОУ Большесельской СОШ**

### **1. Общие положения**

1.1. Положение о Службе оказания 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 в рамках обеспечения федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» (далее – Положение) разработано в соответствии Гражданским кодексом Российской Федерации; Семейным кодексом Российской Федерации; Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 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 и методическими рекомендациями по организации процесса 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 утверждёнными распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 01 марта 2019 г. № р-26, а также иными нормативными документами регламентирующими данное направление деятельности.

1.2. Положение определяет порядок создания и деятельности службы оказания 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 – Служба) и разработано в целях обеспечения соблюдения прав граждан в рамках организации предоставления услуг.

### **2. Порядок создания и организация деятельности Службы**

2.1. Основной целью деятельности Службы является создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) в вопросах образования и воспитания.

2.3. Директор школы самостоятельно определяет, издаёт и утверждает необходимые локальные нормативные акты (приказ о создании Службы, приказ об утверждении Положения о Службе, и др.), назначает руководителя (координатора) Службы, ответственного за организацию оказания услуг.

2.4. Руководитель (координатор) Службы:

- контролирует ведение Журнала учёта получателей услуги;
- контролирует ведение Журнала регистрации запросов;
- распределяет запросы в соответствии с содержанием для подготовки консультаций специалистами и определяет сроки их исполнения;
- анализирует результативность деятельности Службы в целом и отдельных специалистов Службы.



2.5. Информация о наличии Службы, режиме работы, порядке и возможных формах предоставления услуги, сведения о специалистах размещается на официальном сайте МОУ Большесельской СОШ, на базе которой создана Служба.

2.6. Количество специалистов, привлечённых к работе Службы, определяется приказом директора школы.

2.7. В деятельности Службы используются следующие документы:

- настоящее Положение;
- журнал записи обращений граждан (Приложение 1);
- журнал услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (Приложение 2);
- годовой отчёт о результативности работы;
- анкета удовлетворенности получателей услуг (Приложение 3)

### **3. Направления и принципы деятельности Службы**

3.1. Служба осуществляет деятельность по следующим направлениям:

- оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) и повышение их компетентности в вопросах воспитания, обучения и развития ребёнка;
- информирование родителей (законных представителей) об учреждениях системы образования, которые могут оказать квалифицированную помощь ребёнку в соответствии с его индивидуальными особенностями;
- своевременное оказание профессиональной психолого-педагогической помощи для предотвращения кризисных ситуаций в семье;
- другие направления, в зависимости от запроса получателей услуги.

Направления деятельности Службы могут корректироваться в зависимости от потребности получателей услуги.

3.2. Принципы деятельности Службы:

- лично-ориентированный подход к работе с детьми и родителями (законными представителями);
- открытость системы обучения и воспитания;
- уважение гражданина, защита персональных данных.

### **4. Порядок оказания услуги**

4.1. Психолого – педагогическая, методическая и консультативная помощь может оказываться всем родителям (законным представителям) детей, которые осваивают образовательные программы. Особо нуждаются в данных консультациях следующие категории граждан:

- родители (законные представители) детей дошкольного возраста (дошкольная группа УМКА);
- родители детей с ОВЗ и инвалидностью;
- родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

4.2. Служба не оказывает помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью, специалисты службы разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребёнку, направляют в соответствующие организации. Получателем услуги являются именно родители и законные представители. Максимальное возможное вовлечение ребёнка – это его присутствие в ходе оказания услуги.

4.3. Консультационная помощь представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный консультант (специалист), обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

4.4. Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам в рамках содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы,



непосредственно связанные с образовательной деятельностью. В режиме взаимодействия с получателем, вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

4.5. В случае если запрос получателя консультации лежит вне обозначения 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.

4.6. Оказание услуги получателям осуществляется на бесплатной основе.

4.7. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставляемой ему услуги, при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, не препятствует или не затрудняет оказание услуги. Служба не обязана предоставлять оборудование обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

4.8. Услуга может быть оказана в следующих формах:

4.8.1. Очная консультация предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). Помещение для оказания услуги должно быть размещено на первом этаже, оснащено мебелью, необходимым оборудованием и отвечать санитарным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации.

4.8.2. Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделено для проведения консультации помещении. Право на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению Службы. Это граждане, воспитывающие ребёнка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителем ребёнка дошкольного возраста, на семейном воспитании, проживающие вне пределов транспортной доступности службы.

4.8.3. Дистанционная консультация может быть оказана по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием интернет-соединения. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны службы, служба обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность получения консультации в удобное для получателя услуги время не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине проблем, возникших со стороны получателя услуги, служба 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.

4.9. По итогам консультирования получателю услуги предлагается оценить качество предоставляемой услуги.

4.10. Порядок оказания услуги включает в себя следующие процедуры:

- услуга предоставляется родителям (законным представителям), обратившимся за предоставлением услуги в организацию;
- услуга предоставляется по предварительной записи или при непосредственном обращении получателя услуги. Запись может осуществляться средствами телефонной связи и сети Интернет.

4.11. Специалист учебного учреждения вправе запросить у родителей (законных представителей) дополнительную информацию, необходимую для предоставления услуги.

4.12. Основанием для оказания услуги является запрос, зарегистрированный в Журнале регистрации консультации специалиста, содержащий следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) родителя (законного представителя);
- домашний адрес, e-mail или номер телефона для обратной связи в зависимости от выбранной формы консультирования;
- фамилия, имя ребёнка, возраст;
- запрос (описание проблемы).



Регистрация запросов в Журнале регистрации консультации специалиста является юридическим фактом для возникновения отношений по оказанию консультативной помощи.

4.13. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Запись для получения консультации должна быть предоставлена не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

4.14. Не подлежат рассмотрению:

- запросы, в содержании которых используются нецензурные или оскорбительные выражения, или угрозы в адрес специалистов;
- запросы, не содержащие адреса обратной связи (домашний адрес, e-mail или номер телефона в зависимости от выбранной формы консультирования);
- запросы, не отнесенные к компетенции Службы.

## **5. Права и обязанности специалистов и получателей услуг**

5.1. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь получателю услуги, 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 ведёт переговоров с третьими лицами от имени получателя услуги, не представляет интересы получателя услуги в государственных органах, организациях и т.п.).

5.2. При необходимости специалист может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги 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 услуги, не осуществляется. Специалист не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант должен быть вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги.

5.3. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги или непосредственно в момент начала консультации.

5.4. Информация, полученная специалистом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные.

## **6. Порядок и формы контроля за деятельностью Службы**

6.1. Ответственность за работу Службы на базе МОУ Большесельской СОШ несет руководитель Службы.





## Анкета удовлетворенности получателей услуг

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**