

и.о. директор школы \_\_\_\_\_ Утверждаю  
С.В. Бубнова  
приказ № 82-р. от 30.08.2021г



**Положение**  
**о дистанционном консультировании**  
**в МОУ «Шумиловская средняя общеобразовательная школа»**

2020г

## 1.

### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение о дистанционном консультировании в МОУ «Шумиловская средняя общеобразовательная школа» имени Смирновой Валентины Васильевны регламентирует использование дистанционных технологий для осуществления консультирования родителей /законных представителей, педагогов специалистами МОУ «Шумиловская средняя общеобразовательная школа» имени Смирновой Валентины Васильевны (далее МОУ «Шумиловская СОШ»)

1.2. Дистанционное консультирование специалистами МОУ «Шумиловская СОШ» родителей/законных представителей, педагогов направлено на создание благоприятных условий, способствующих преодолению трудностей, возникающих в процессе обучения и развития обучающихся.

1.3. Правовыми основами использования дистанционных форм взаимодействия специалиста и родителей/законных представителей являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства образования и науки российской Федерации №137 от 06.05.05 «Об использовании дистанционных образовательных технологий»;
- Устав МОУ «Шумиловская СОШ»;

1.4. Клиентами дистанционного консультирования являются родители /законные представители детей 1-18 лет, обучающиеся от 15 до 18 лет, педагогические работники образовательных организаций.

1.5. Дистанционное консультирование осуществляют педагоги-психологи, учителя-логопеды, учителя-дефектологи, социальные педагоги.

1.6. Контроль за осуществлением дистанционного консультирования осуществляет заместитель директора по УВР.

### 2. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

2.1. Цель дистанционного консультирования – повышение доступности услуг психолого-педагогической помощи обучающимся, родителям /законным представителям, педагогическим работникам образовательных учреждений/организаций.

2.2. Задачи дистанционного консультирования:

- оказание психолого-педагогической и социальной помощи обучающимся;
- реализация дополнительных общеобразовательных программ, обучения и воспитания обучающихся;
- консультирование по вопросам предупреждения неблагополучия детей и подростков в образовательной и социальной среде;
- оказание методической помощи организациям, осуществляющим образовательную деятельность, по вопросам реализации основных общеобразовательных программ обучения и воспитания обучающихся, организации инклюзивного образования для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью;
- оказание консультативной помощи родителям/законным представителям, работникам образовательных организаций, организаций, осуществляющих социальное обслуживание, медицинских организаций, других организаций по вопросам воспитания, обучения и коррекции нарушений развития детей с ограниченными возможностями здоровья и (или) девиантным (общественно опасным) поведением

### 3. ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

3.1 В МОУ «Шумиловская СОШ» основанием для проведения дистанционного консультирования является заявка клиента, полученная:

- через личное обращение на электронную почту МОУ «Шумиловская СОШ» (форма заявки – Приложение 1 )

- через личное обращение по телефону МОУ «Шумиловская СОШ» (журнал регистрации обращений – Приложение 2)

- опосредованно, через специалистов образовательных учреждений (социальных педагогов, педагогов-психологов, классных руководителей, других специалистов).

3.1.1 В рамках реализации дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы основанием для проведения дистанционного консультирования является предварительная договоренность со специалистом (по телефону, с помощью Skype, мессенджеров: Viber, Whatsapp, социальных сетей).

3.2 Если заявка направлена по электронной почте МОУ «Шумиловская СОШ», то в течение 3 рабочих дней после получения заявки специалист МОУ «Шумиловская СОШ», ответственный за реализацию дистанционного консультирования, направляет на электронный адрес клиента, указанный в заявке, письмо с информированием о дате, времени, адресе аккаунта для осуществления онлайн консультирования. К письму прилагается инструкция по обеспечению доступа к услуге.

3.3 В МОУ «Шумиловская СОШ» реализуются следующие виды дистанционного консультирования по форме:

- онлайн консультирование (режим видео-консультации, голосовые консультации, переписка в чате с помощью Skype, мессенджеров: Viber, Whatsapp, социальных сетей).

- телефонное консультирование,

- консультирование по электронной почте;

по времени и срокам проведения:

- экстренное/единовременное;

- пролонгированное (сроки и регулярность определяются специалистом);

3.4 Онлайн консультирование проводится в индивидуальной или групповой форме.

3.4.1. При проведении группового онлайн консультирования можно использовать платформы для проведения вебинаров.

3.5. Способ проведения онлайн консультирования определяет самостоятельно специалист.

3.6 В ходе онлайн консультирования по желанию клиента возможно переключение в режим аудио или видео работы.

#### **4. РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**

4.1 Специалист информирует о дате, времени и способе дистанционного консультирования (по электронной почте, по телефону, с помощью Skype, мессенджеров: Viber, Whatsapp, социальных сетей). Средство для информирования клиента зависит от способа получения заявки на дистанционное консультирование.

4.1.1 В случае, если проведение групповой онлайн консультации инициирует МОУ «Шумиловская СОШ», он информирует участников о проводимом мероприятии с использованием официального сайта в сети Интернет, рассылки по электронной почте и других доступных источников.

4.2 За 30 минут до начала дистанционного консультирования специалист организует рабочее место, осуществляет проверку технического оборудования, исправность работы программы, по средствам которой будет осуществлять дистанционное консультирование.

4.2.1 Если по техническим причинам организовать дистанционное консультирование не представляется возможным, специалист обязан доложить об этом непосредственному руководителю, объяснить причину. Если причина является уважительной, то руководитель разрешает специалисту определить другую дату проведения дистанционного консультирования. Специалист должен сообщить клиенту о переносе дате и времени дистанционного консультирования незамедлительно.

4.3 Регламент проведения дистанционного консультирования:

4.3.1 Консультирование проводится с соблюдением принципа конфиденциальности,

на добровольной основе, длительность онлайн консультирования не более 60 минут.

4.3.2 По результатам консультации специалист дает клиенту рекомендации, а также договаривается о дате и времени следующего консультирования, если в нем есть необходимость или договаривается о пролонгированных дистанционных консультациях по средствам удобных клиенту (Skype, мессенджеров: Viber, Whatsapp, социальных сетей). Также по итогам проведения онлайн консультирования специалист может предоставить клиенту материалы, соответствующие тематике запроса: статьи, ссылки, нормативно-правовые документы. Если дистанционное консультирование проходило в рамках реализации дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программы, то специалист предоставляет задания.

4.5 По итогам проведения индивидуального онлайн консультирования специалист заполняет журнал дистанционного консультирования, протокол дистанционного консультирования (Приложение 3);

4.6 По итогам группового консультирования специалистом, ответственным за групповую консультацию, составляется реестр участников (Приложение 3).

4.7 Регламент и порядок консультирования по электронной почте.

4.7.1 Консультации по электронной почте осуществляется в виде переписки с родителями/законными представителями, педагогическими работниками организаций, осуществляющих образовательную деятельность.

4.7.2 Специалист в течение 3 рабочих дней готовит ответное письмо и направляет его по электронному адресу, указанному в обращении с официальной почты Центра.

4.8 Дистанционное консультирование может осуществляться специалистом как в учреждении, так и с домашнего компьютера (при организации удаленной работы) в соответствии с утвержденным «Рабочим графиком» образовательного учреждения/организации.

4.9 Основаниями для отказа в предоставлении дистанционного консультирования являются:

- нахождение запрашиваемой услуги за рамками компетенции специалистов учреждения;
- неэтичное или агрессивное поведение клиента.

## **5. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**

5.1. Техническое сопровождение дистанционного консультирования осуществляет программист Центра.

5.2 Рабочее место для проведения индивидуального онлайн консультирования в Центре оборудуется персональным компьютером и компьютерной периферией (веб-камерой, микрофоном, аудиокolonками и (или) наушниками, принтером).

5.3 Для проведения онлайн консультирования необходима программа Skype, установленная на компьютере. Компьютер должен быть подключен к сети Интернет и установлено определенное программное обеспечение для проведения дистанционного консультирования.

5.3.1 Для проведения телефонного консультирования необходимо наличие телефона

5.3.2 Для проведения консультирования по электронной почте необходимо иметь доступ к электронной почте.

5.4 Контроль за техническим обеспечением работы «Skype – консультирования» осуществляет программист.

5.5 Ответственность за техническое обеспечение работы « Skype – консультирования» несет Директор Центра. Ответственность за сохранность оборудования, необходимого для «Skype – консультирования» несёт специалист по реализации данной технологии.

## **6. ДОКУМЕНТАЦИЯ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**

6.1. Данные о консультациях заносятся в журнал учёта дистанционного консультирования

(Приложение 3).

6.2. Специалист, работающий в данном режиме, ежемесячно к статистическому отчёту предоставляет скрин-шот проведённых консультаций.

## **7. КРИТЕРИИ ЭФФЕКТИВНОСТИ**

7.1. Критерии эффективности дистанционного консультирования оцениваются через анкетирование родителей (Приложение 4).

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

7.1. Настоящее Положение, изменения и дополнения к нему утверждаются приказом директора МОУ «Шумиловская СОШ».

7.2. Настоящее Положение, изменения и дополнения к нему доводятся до сведения работников МОУ «Шумиловская СОШ» персонально под роспись.

7.3. Настоящее Положение, изменения и дополнения к нему размещаются на официальном сайте школы в сети Интернет.

7.4. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения и подписания директором МОУ «Шумиловская СОШ».

## Форма заявки на проведение дистанционного консультирования

Дата подачи заявки	
ФИО родителя/ законного представителя	
ФИ обучающегося, класс	
Причина обращения со слов родителя/ законного представителя	
Доступный способ связи ( <i>подчеркнуть необходимое и указать номер или электронный адрес</i> )	Viber/WhatsApp/ skype: _____

	№
	Дата заявки
	Время заявки
	От кого поступила заявка
	ФИО несовершеннолетнего, возраст
	ОУ, Класс
	Ф.И.О. законного представителя
	Обращение первичное/вторичное
	Повод обращения
	ФИО ответственного за д/к специалиста
	Примечание

Пакет документов к дистанционному консультированию

Журнал учета он-лайн консультирования.

ФИО специалиста \_\_\_\_\_ Должность \_\_\_\_\_

№	Дата консультации, продолжительность (в ак. ч.)	Обучающийся			Законный представитель Ф.И.О.	Вид консультации (первичная/повторная)	Причина обращения со слов З/П	Тематика консультирования*	Примечание
		Ф.И.	Возраст	ОУ					

\* Графа «Тематика консультирования» заполняется с использованием следующих формулировок:

1. Семейные проблемы	11. Выбор образовательного маршрута
2. Проблемы, связанные с употреблением ПАВ	12. Профорientация
3. Формы зависимого поведения, не связанные с ПАВ (указать нужную)	13. Кризисные ситуации: - Суицид - Жестокое обращение с детьми - Насилие
4. Социальная дезадаптация	
8. Межличностные проблемы	
9. Личностные проблемы	
10. Проблемы обучения	

Протокол он-лайн консультирования.

Дата, время консультации	
ФИ обучающегося	
ФИО родителя/ законного представителя	
Причина обращения/первичный запрос	
Переформулированный запрос	
Рекомендации по организации дальнейшей работы по запросу	<input type="checkbox"/> Повторная он-лайн консультация педагога-психолога _____ <small>дата</small> <input type="checkbox"/> Он-лайн консультация других специалистов _____

	<input type="checkbox"/> Дистанционное обучение по дополнительной общеобразовательной общеразвивающей программе: <hr/> <input type="checkbox"/> Консультации специалистов сторонних организаций <hr/> <input type="checkbox"/> Обращение в Территориальную психолого-медико-педагогическую комиссию _____ <input type="checkbox"/> Иные рекомендации
Индивидуальные рекомендации	1. Использование комплекса упражнений*, направленного на _____. 2. Работа с электронными образовательными ресурсами**: просмотр, изучение _____ (название источника). 3. Другое

\* Рекомендованные упражнения прилагаются к протоколу консультации

\*\* Развивающие игры, в т.ч. компьютерные, развивающие психологические тренажеры

### Реестр участников группового онлайн консультирования.

Дата консультации: \_\_\_\_\_

ФИО специалиста: \_\_\_\_\_

Тематика консультирования: \_\_\_\_\_

№ п/п	Фамилия, имя, отчество клиента	Примечание

## АНКЕТА ДЛЯ РОДИТЕЛЕЙ

Наш Центр стремится к постоянному повышению качества предоставляемых нами услуг. Мы обращаемся к Вам, чтобы Вы помогли оценить уровень подготовки и проведения дистанционного консультирования, в котором принимали участие. Заполнение данного бланка займёт не более 7 минут.

1. Ф.И.О. (по желанию).

Оцените, пожалуйста, дистанционное консультирование по 5-ти бальной шкале:

Параметр оценки	Ваша оценка				
	1	2	3	4	5
Качество дистанционной консультации					
Соответствие тематики д/к заявленной проблеме					
Эмоциональный комфорт проведения д/к					
Чёткость и ясность рекомендаций					
Важность (польза) рекомендаций для Вас и Вашего ребенка					
Улучшение Вашего эмоционального состояния после д/к					
Оцените деятельность специалиста, проводившего д/к.					

\*д\к- дистанционное консультирование

2. Стоит ли включать в дистанционное консультирование:

- Больше практики
- Больше теории
- Всего было достаточно

3. Ваше впечатление о дистанционном консультировании.

\_\_\_\_\_

4. Ваши пожелания по дистанционному консультированию специалиста.

\_\_\_\_\_

5.Порекомендовали бы Вы своим знакомым обратиться за он-лайн консультацией к специалистам ЦППМСП Выборгского района?

- да
- нет

Благодарим Вас за сотрудничество!