

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МБОУ «ЕСШ №3»
Г.В.Волошина



ПОРЯДОК

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 Консультационном пункте МБОУ «ЕСШ №3»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок 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 – Порядок, Услуга, Консультационный пункт Камчатской консультационной службы в сфере образования) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности Услуги, создания комфортных условий для получения Услуги на основании Соглашения о сотрудничестве №11 от 20.02.2020 между КГАУ «Камчатский центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» и МБОУ «ЕСШ №3».

1.2. Основной целью оказания Услуги родителям является создание условий для повышения компетентности родителей детей в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.

1.3. Услуга носит заявительный характер.

1.4. Заявителями Услуги являются 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 и/или предотвращения возможных проблем в воспитании, развитии и социализации ребенка (далее – заявитель, получатель услуги).

1.5. Организация деятельности по предоставлению методической, психолого-педагогической, диагностической и консультативной помощи осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

– Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

– 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;

– распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации № Р-26 от 01.03.2019г. «Об утверждении методических рекомендаций 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»

1.6. Место нахождения Консультационного пункта Камчатской консультационной службы в сфере образования:

Адрес: 684000, г. Елизово, ул.Сопочная, зд. 4

Телефон: 8(415-31)7-85-01

Адрес электронной почты: shcool3elizovo@yandex.ru

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Елизовская средняя школа №3» (далее – Консультационный пункт).

1.7. Консультационный пункт обеспечивает размещение документов, связанных с его работой, а также условий оказания Услуги и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети Интернет – <http://есш3елизово.рф>. Консультационный пункт размещает следующие информационные материалы:

- почтовый адрес консультационного пункта, график работы;
- номера телефонов, по которым можно записаться на консультацию;
- адрес сайта и электронной почты консультационного пункта;
- копия Порядка предоставления Услуги.

2. Состав, последовательность и сроки выполнения Услуги

2.1. Наименование Услуги: психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. Основными формами оказания Услуги являются очная и/или дистанционная консультации. Получатели Услуги вправе выбрать необходимую форму оказания услуги.

2.3. Очная консультация проводится в помещениях Консультационного пункта. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи.

2.4. Получателем Услуги являются родители и законные представители, граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи

детей, оставшихся без попечения родителей. Ребенок услуги не получает, помощь детям оказывается в рамках оказания иного рода услуг.

2.5. Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации предоставляется по выбору пункта либо всем получателям услуги, либо отдельным их категориям (например, лицам, являющимся единственным законным представителем ребенка, не обучающегося в образовательной организации). Решение о присутствии ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

2.6. 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.

2.7. Основанием для начала процедуры является устное или письменное заявление.

2.8. Предоставление Услуги включает в себя последовательность следующих процедур:

- получение запроса Заявителя, регистрация в журнале регистрации и направление на консультацию к специалисту, оказывающему Услуги;
- предоставление Услуги;
- заполнение получателем Услуги оценочного листа (по желанию).

2.9. Получатели Услуг получают Услуги по собственному запросу, Консультационный 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.

2.10. Для получения консультации заинтересованные лица могут обратиться в консультационный пункт:

- в устной форме, в том числе по телефону;
- в письменной форме, в том числе через сеть Интернет и по почте.

2.11. Услуга предоставляется в порядке очереди.

2.12. Услуга может предоставляться по взаимно согласованной предварительной записи. При необходимости (острая стрессовая ситуация, состояние шока) – сразу же при непосредственном обращении.

2.13. Консультативная помощь (далее – Консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист – консультант, специалист пункта, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием. 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.

Получатель вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

2.14. 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.

2.15. 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 такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному.

2.16. 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.). 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.

2.17. 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. Консультационный пункт не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

2.18. Получатель услуги может как 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. Консультационный пункт в ходе записи для оказания услуги могут предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должна требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы.

2.19. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых договорах специалистов Консультационного пункта. Осуществление записи хода Консультации по инициативе службы либо консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

2.20. Результатом консультативной помощи является представление родителям (законным представителям) полной и объективной информации по вопросам содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

2.21. После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить ее качество.

2.22. За предоставление Услуги плата с Получателей не взимается.

3. Требования к помещениям консультационного пункта

3.1. Прием получателей Услуги осуществляется в помещениях – местах предоставления Услуги. Помещение для оказания услуги должно соответствовать требованиям СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81, а также обеспечивать конфиденциальность консультации. Помещение должно позволять свободное размещение лиц, участвующих в процессе оказания услуги, быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием.

3.2. Оборудование помещения для оказания услуги должно позволять консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте. Должна обеспечиваться возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

3.3. В местах предоставления Услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

3.4. В помещениях для предоставления Услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждений.

3.5. Помещение для предоставления Услуги должно иметь средства пожаротушения и оказания доврачебной помощи.

4. Кадровое обеспечение Консультационного пункта

4.1. Услуга предоставляется квалифицированными специалистами Консультационного пункта на основании заключенных гражданско-правовых договоров с Консультационной службой.

4.2. Специалист Консультационного пункта (далее – Специалист) – привлеченное лицо, имеющее соответствующее педагогическое образование, опыт работы, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, прошедшее курсовую подготовку по данному направлению.

4.3. К работе в Консультационного пункта могут привлекаться волонтеры из числа педагогических работников.

4.4. Специалисты, оказывающие Услугу, должны знать требования нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также Порядка оказания Услуги.

4.5. Ответственными за качество предоставления Услуги являются руководитель, специалисты и педагогические волонтеры Консультационной службы, оказывающие Услугу: педагоги-психологи, учителя-логопеды, социальные педагоги, учителя-дефектологи, учителя и др.

4.6. Каждый специалист, реализующий Услугу, ведет журнал по установленной форме согласно Приложению № 1.

4.7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения Специалисты Консультационного пункта подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с фамилии, имени, отчества и должности специалиста консультационного пункта, принявшего телефонный звонок. При невозможности Специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонное обращение должно быть переадресовано другому специалисту, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

4.8. Специалисты Консультационного пункта оказывают Услугу по утвержденному графику.

4.9. Волонтеры из числа педагогических работников оказывают Услугу по утвержденному графику в рабочий день, либо в нерабочий день в рамках рабочего времени по основному месту работы по согласованию с руководителем образовательной организации.

4.10. Для повышения профессиональной культуры, организации продуктивного взаимодействия, формирования дополнительных компетенций Специалистов Консультационной службой должны быть организованы:

- супервизии – как форма консультативного взаимодействия, сотрудничества и профессионального развития.

- мастер-классы, семинары-практикумы - как форма организации плодотворного профессионального общения, выявления и внедрения в практику научно-теоретических и учебно-методических инноваций.

