

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«ПРИВОЛЬНЕНСКАЯ СРЕДНЯЯ ШКОЛА ИМЕНИ М.С.ШУМИЛОВА»  
СВЕТЛОЯРСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
404191, Волгоградская область, Светлоярский муниципальный район, п.Привольный, улица Григория Азарова, дом 14.  
тел./факс (84477)6-63-30E-mail: privschool@mail.ru ОКПО 41513029, ОГРН 1023405973073, ИНН/КПП  
3426006550/342601001

Принято педагогическим советом  
Протокол № 1  
от 27 марта 2019 г

УТВЕРЖДАЮ

Директор МАОУ «Привольненская СШ  
имени М.С. Шумилова»

Л.Ю. Зубкова

Приказ № от 30.08.2019 г.



**Порядок  
оказания услуг психолого-педагогической и консультативной помощи  
родителям (законным представителям) детей, а также гражданам,  
желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без  
попечения родителей, на базе МАОУ «Привольненская СШ  
имени М.С. Шумилова»**

1. Общие положения
2. Состав, последовательность и сроки выполнения услуги.
3. Формы услуг.
4. Требования к помещениям консультативной службы.

**1. Общие положения.**

- 1.1. Настоящий порядок оказания услуг психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей на базе МАОУ «Привольненская СШ имени М. С. Шумилова» (далее Услуга), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности Услуги, создания комфортных условий для получения Услуги.
- 1.2. Основной целью оказания Услуги является создание условий для повышения компетентности родителей, обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до 3 лет.
- 1.3. Услуга носит заявительный характер.
- 1.4. Заявителями Услуги являются родители (законные представители) ребенка, гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных

действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования(далее – заявитель, получатель).

1.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;
- 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;
- государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти.

1.6 Место нахождения службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – Услуга) родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей на базе МАОУ «Привольненская СШ имени М. С. Шумилова» (далее – Служба):

404191, Волгоградская область, Светлоярский район, поселок Привольный, улица Григория Азарова, дом 14.

1.7. Служба оказания услуг обеспечивает размещение документов, связанных с его работой, условий оказания Услуг, включая кадровые, материально – технические, различных вариантов формата оказания Услуги и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети Интернет.

1.8 В сети Интернет и других информационных источниках, в том числе информационных стендах размещаются следующие информационные материалы:

- почтовый адрес службы, график работы;
- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;
- адреса сайтов и электронной почты службы;
- копия Порядка предоставления Услуги;
- информация о ключевых органах и организациях (о контактных данных органов управления образованием, прокуратуры, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, бесплатных юридических консультаций (при их наличии и т.п.).

1.9 Работа службы оказания услуг может быть организована с использованием информационной системы, обеспечивающей возможность электронной записи для получения Услуг, оценки предоставленных услуг получателями.

## **2. Состав, последовательность и сроки выполнения Услуги.**

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

2.2. Услуга предусматривает консультирование:

- родителей (законных представителей) детей;

- граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.3 Основанием для начала процедуры являются устное или письменное заявление.

2.4. Предоставление услуги включает в себя последовательность следующих процедур:

- получение запроса Заявителя, регистрация в журнале регистрации и направление к специалисту, оказывающему Услугу;

-предоставление Услуги;

-заполнение Получателем оценочного листа (по желанию).

2.5. Получатели Услуг получают услуги по собственному запросу, служба оказания услуг не вправе навязывать получение Услуги. Граждане обращаются за Услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной Услуги в течение календарного года.

2.6. Для получения консультации заинтересованные лица смогут обратиться в консультационную службу:

- в устной форме, в том числе по телефону;

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

2.7. Услуга оказывается, как однократная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не более 45 минут. Конкретное содержание Услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей обратившегося гражданина.

2.8. Услуга предоставляется в порядке очереди или по взаимно согласованной предварительной записи, при необходимости – сразу же при непосредственном обращении.

2.9. Консультативная помощь 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. 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. Заявитель вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

2.10 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.

2.11 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 вопросу (информация о ключевых органах и организациях размещается на стенде и в сети Интернет).

2.12 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.

2.13. 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

2.14. 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. Служба в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должна требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная), однако делать его обязательным этапом записи для получения услуги не рекомендуется в связи с тем, что получатель консультации не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему как требующую психолого-педагогической, методической или консультационной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

*Психолого- педагогическая консультация-* вид индивидуального консультирования по вопросам психического развития, обучения и воспитания детей. Психолого-педагогическое консультирование направлено на практическое решение важнейшей задачи систематического контроля за ходом психического развития детей в целях его оптимизации и коррекции.

*Методическая консультация-* это консультационная услуга, включающая профессиональный совет педагога и помощь по конкретному вопросу, связанному с повседневными вопросами воспитания и обучения детей.

*Консультационная помощь* гражданам, воспитывающим детей, направлена на их адаптацию в обществе, ослабление социальной напряженности, создание благоприятных отношений в семье. а также на обеспечение взаимодействия личности, семьи, общества и государства.

2.15. Консультация оказывается, как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Возможность записи для получения консультации предоставляется не позднее, чем в течение 10 дней со дня поступления запроса. Получатель услуги может выбрать время консультации из предложенных вариантов.

2.16. Информация, полученная специалистом в ходе оказания Услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается. Осуществление записи хода консультации по инициативе специалистов Консультационной службы запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это своё письменное согласие.

2.17. Результатом консультативной помощи детям и их родителям (законным представителям) является предоставление 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 и деятельностью.

2.18. После оказания Услуги получателю Услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги письменно или посредством оставления отзыва на сайте службы оказания услуг.

2.19. Критериями оценки предоставляемой Услуги являются:

- полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления Услуги;
- информационное сопровождение деятельности по предоставлению Услуги;
- соответствие действий специалистов, оказывающих консультацию, требованиям действующего законодательства.

2.20. За предоставление Услуги плата с получателя не взимается.

### **3. Формы Услуг**

3.1. Формы Услуг:

- очно;
- дистанционно.

Получатели Услуги вправе выбрать необходимый вид Услуги.

3.2. В целях создания положительной эмоциональной среды общения между родителями и специалистами консультационного пункта, очные консультации будут проводиться в формате «Гостиной для родителей». Модель «Гостиная для родителей» позволит получателям Услуг приобрести психолого- педагогические, методические знания и обогатиться воспитательским опытом.

*Очная консультация* предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ. Помещение для оказания услуги должно отвечать санитарным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации. Помещение должно располагаться на первом этаже. Помещение должно позволять свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания Услуги, быть оборудовано мебелью и необходимым оборудованием.

Оборудование помещения для оказания Услуги должно позволять специалисту, проводящему консультацию возможность обращаться к текстам и 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.

Должна быть оборудована зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

Необходимо оборудовать зону ожидания для детей получателей Услуги, которая будет находиться в помещении для оказания Услуги, в том числе для детей Получателя Услуги, которая будет находиться в помещении оказания Услуг. Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации предоставляется по выбору службы либо всем получателям услуги, либо отдельным их категориям (например, лицам, являющимся единственным законным представителем ребенка, не обучающегося в образовательной организации).

3.2. Дистанционная 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 рекомендуется обеспечить бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение. Дистанционное консультирование проводится в формате «Заочного родительского университета».

Скорость Интернет-соединения должна позволять использование аудио- и видеосвязи, а также должна позволять консультанту демонстрацию необходимых материалов.

В ходе дистанционной консультации консультант должен иметь возможность оказать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного

сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл – техническая помощь). Техническая помощь может быть оказана любым представителем службы, включая лиц, не являющихся специалистами службы и не обладающих квалификацией таких специалистов.

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 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, 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. Требования к помещениям консультативной службы.**

4.1. Требования к помещениям, где предоставляется Услуга:

- помещение оборудовано табличкой(вывеской), содержащей информацию о режиме работы консультационной службы.

4.2. Прием Получателей Услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях – местах предоставления Услуги.

4.3. В помещениях на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждения.

4.4 Помещение для предоставления Услуги должно иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

4.5. Материально – технические условия должны включать в себя условия для проведения консультации, ожидания и заполнения необходимых документов.

4.6. Помещение для предоставления Услуги обеспечивается необходимым для предоставления Услуги оборудованием (компьютер, средства связи, включая Интернет, оргтехника, канцелярскими принадлежностями, информационными материалами, наглядной информацией, необходимой мебелью).

4.7. В службе оказания услуг должны быть созданы условия, обеспечивающие доступность образовательной среды для получателей Услуги с ограниченными возможностями здоровья.

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

4.9. Для инвалидов обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа в помещение, где расположена консультативная служба.

4.10 На территории, прилегающей к месту службы, выделяется не менее одного места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.