



УТВЕРЖДЕНО:
приказом директора
школы-интерната
от 13.09.2019 №131

ПОЛОЖЕНИЕ

о службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

1. Общие положения

Положение о службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – Положение) разработано в соответствии с Законом Российской Федерации «Об образовании» 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 (утверждены распоряжением Министерства просвещения РФ от 01 марта 2019г № р-26), разработанными во исполнение контрольной точки 2.1.8. плана мероприятий федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 24 декабря 2018 г. № 16).

Данное 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) и разработано в целях обеспечения соблюдения прав граждан в рамках предоставления услуг.

2. Основные понятия, используемые в Положении

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее – Служба) – структурное подразделение, созданное в целях оказания услуг получателям услуг.

Цель деятельности Службы - создать условия для повышения компетентности родителей (законных представителей) в вопросах образования и воспитания детей.

Служба в своей деятельности руководствуется:

- ✓ Гражданским кодексом Российской Федерации, Семейным кодексом Российской Федерации;
- ✓ Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- ✓ Федеральным законом «Об основных гарантиях прав ребенка 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;
- ✓ подзаконными нормативными правовыми актами, принятыми 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;
- ✓ государственными и муниципальными программами, методическими рекомендациями государственных и муниципальных органов власти, письмом Минобрнауки России от 31.01.2008 № 03-133 «О внедрении различных моделей обеспечения равных

стартовых возможностей получения общего образования для детей из разных социальных групп и слоев населения», Законами Ярославской области, уставом и локальными актами ГОУ ЯО «Ярославская школа-интернат №9».

Получатель услуги - родитель (законный представитель) 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 образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

Специалист Службы (далее - специалист) - лицо, привлеченное службой для оказания услуг получателю услуги на основании трудового либо гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование.

Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее услуга) - услуга, оказываемая получателям родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) по вопросам организации развития и образования (обучения и воспитания) ребенка.

3. Порядок создания и организация деятельности Службы

3.1. Директором ГОУ ЯО «Ярославская школа-интернат №9» определяются, издаются и утверждаются необходимые локальные нормативные акты, назначается руководитель Службы, осуществляется контроль за соответствием деятельности Службы требованиям нормативных правовых актов.

3.2. Руководитель Службы:

- ведет Журнал учета получателей услуги;
- ведет Журнал регистрации запросов;
- распределяет запросы в соответствии с содержанием для подготовки консультаций специалистами и определяет сроки их исполнения;
- привлекает в случае необходимости специалистов из других организаций и координирует их деятельность;
- размещает на сайте школы-интерната информацию о наличии Службы, режиме работы, порядке и возможных формах предоставления услуги, сведения о специалистах;
- анализирует результативность деятельности Службы в целом и отдельных специалистов.

3.3. Количество специалистов, привлеченных к работе Службы, определено кадровым составом и составляет не менее 5 человек.

3.4. Оплата труда специалистов Службы может осуществляться следующими механизмами:

- предусматриваются дополнительные штатные единицы в штатном расписании;
- в рамках использования стимулирующей части фонда заработной платы;
- на средства гранта из федерального бюджета в целях обеспечения реализации федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование».

3.5. Служба вправе привлекать к работе иных специалистов на основании гражданско-правовых договоров. В целях организации и осуществления услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, Служба заключает договор возмездного оказания услуг с образовательными организациями Ярославской области, с другими организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, в пределах имеющихся средств. В договоре указываются виды и объем предоставляемых услуг, условия, права и обязанности сторон, а также другие условия, определяемые сторонами.

Изменение и расторжение договора осуществляются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Направления и принципы деятельности Службы

4.1. Направления деятельности:

– оказание консультативной помощи родителям (законным представителям) и повышение их компетентности в вопросах образования детей, касающихся содержания обучения и воспитания детей, их развития, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения;

– координация действий различных ведомств и учреждений по оказанию помощи и поддержки семье и ребенку;

– информирование родителей (законных представителей) об учреждениях системы образования, которые могут оказать квалифицированную помощь ребенку в соответствии с его индивидуальными особенностями;

– пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно нравственных традиций семейных отношений;

– своевременное оказание профессиональной психолого-педагогической помощи для предотвращения кризисных ситуаций в семье.

4.2. Принципы деятельности:

– личностно-ориентированный подход к работе с детьми и родителями (законными представителями);

– сотрудничество субъектов социально-педагогического пространства;

– открытость системы обучения и воспитания.

5. Порядок оказания услуги

5.1. Оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи осуществляется на бесплатной основе.

5.2. Услуга предоставляется по предварительной записи или при непосредственном обращении. Запись может осуществляться средствами телефонной связи и сети Интернет.

5.3. Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

5.4. 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. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося.

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

5.6. Продолжительность консультации - не менее 45 минут.

5.7. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

5.8. Консультация должна быть предоставлена не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

5.9. Формы оказания услуг:

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.

Дистанционная консультация. Может быть оказана, по выбору получателя услуги, посредством связи с использованием Интернет-соединения.

Выездная консультация. Представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги. Право на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению Службы.

5.10. Перечень документов, необходимых для получения услуги:

- оригинал паспорта или иного документа, удостоверяющего личность получателя услуги, либо их копии с последующим предъявлением оригинала;
- согласие на обработку персональных данных.

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

5.11. Основанием для оказания консультативной помощи является запрос, зарегистрированный в Журнале регистрации консультации специалиста, содержащий следующую информацию:

- Ф.И.О. родителя (законного представителя);
- домашний адрес, e-mail или номер телефона для обратной связи в зависимости от выбранной формы консультирования;
- Ф.И. ребёнка, возраст.

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

5.12. Не подлежат рассмотрению:

- запросы, в содержании которых используются нецензурные или оскорбительные выражения или угрозы в адрес специалистов Службы;
- 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.

5.13. Служба не оказывает помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью, специалист разъясняет получателям услуги порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребёнку.

6. Права и обязанности специалистов Службы

6.1. Квалификационные требования к специалистам службы:

- высшее профессиональное образование по направлениям подготовки "Образование и педагогика", "Социальная педагогика", "Педагогика и психология", высшее профессиональное образование в области дефектологии, наличия стажа работы не менее 3 лет.

6.2. В ходе консультации специалист 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.).

6.3. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, специалистом не осуществляется.

6.4. Специалист не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. При необходимости специалист может 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.

6.5. Специалист вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А4.

6.6. Информация, полученная специалистом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых, гражданско-правовых договорах и иных документах Службы.

6.7. Осуществление записи хода консультации по инициативе специалиста запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

6.8. В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей), специалист доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

6.9. Специалист имеет право отказаться ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

– это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос консультанту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации).

– это выходит за рамки содержания оказываемой услуги, например, запрос консультанту касается возможностей получения социальной помощи ребенку, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка, получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию.

6.10. Специалисты имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг. Информация предоставляется в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу специалиста.

7. Права и обязанности получателей услуг

7.1. Получатель услуги может как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для 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.

7.2. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- либо видеозапись предоставляемой ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления специалиста об осуществлении записи и его письменного согласия, ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги. Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

7.3. Получатель услуги имеет право выбора времени консультации в соответствии с графиком работы специалистов Службы:

- получение консультации в рабочее время в рабочий день,
- получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день

7.4. По инициативе получателя услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами

7.5. По итогам консультирования потребителю предлагается оценить качество предоставляемой услуги.

8. Документация Службы

Введение документации Службы выделяется в отдельное делопроизводство:

- Положение о Службе.
- Приказ об открытии Службы.

- Журнал записи на консультацию.
- Журналы учета консультаций специалистов.
- Годовой отчет о результативности работы.

9. Порядок и формы контроля за деятельностью Службы

9.1. Ответственность за работу Службы несет директор ГОУ ЯО «Ярославская школа-интернат №9».

9.2. Координацию деятельности Служб Ярославской области, осуществляют специалисты Региональной службы.

9.3. Текущий контроль за соблюдением и исполнением настоящего Положения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль проводится директором ГОУ ЯО «Ярославская школа-интернат №9» и подразделяется на:

- оперативный контроль по обращению муниципального или регионального органа управления образованием, а также родителя (законного представителя);
- итоговый контроль по итогам отчетного периода;
- тематический контроль по реализации какого-либо направления консультирования (форма получения образования, вопросы воспитания и обучения, защита прав детей и т.п.).

Внешний контроль по направлениям деятельности Службы осуществляют государственные и муниципальные органы управления образованием, посредством:

- взаимодействия с центрами оценки качества образования по отслеживанию результативности деятельности специалистов (анкетирование, онлайн-опрос в сети «Интернет»);
- анализа обращений и жалоб родителей (законных представителей);
- проведения методических мероприятий (круглых столов по обмену опытом, презентаций деятельности лучших Служб, проведения научно-практических конференций и др.) по направлениям деятельности Службы.