

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
МКОУ «СШ № 11»
г. Паллаевский
Волгоградский район
от 02 апреля 2019 г. № 94
Директор
 А. Синицына

ПОЛОЖЕНИЕ о консультационной службе

1. Общие положения

1.1. Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - услуги) - услуги, оказываемые получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей) (далее - родители) по вопросам обучения и воспитания ребенка. 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.

1.2. Основной целью оказания услуг родителям является создание условий для повышения компетентности родителей детей в вопросах образования и воспитания.

1.3. Условия для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей создаются с учётом следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. N 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. N 81;

- Распоряжение Минпросвещения России от 01.03.2019 N Р-26 «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».

2. Порядок оказания услуг

2.1. Особо нуждаются в психолого-педагогической помощи следующие категории граждан:

- родители детей дошкольного возраста, не посещающие детские сады;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;
- родители, чьи дети находятся на семейном обучении;
- родители детей с ОВЗ и инвалидностью, в первую очередь раннего возраста;
- родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации.

2.2. Система оказания помощи обеспечивает повышение компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, прав родителей и детей, и направлена на пропаганду позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

2.3. Консультационная 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 ребенку.

2.4. Получателем услуги являются родители и законные представители. Ребенок услуги не получает, помощь детям оказывается в рамках оказания иного рода услуг. Максимально возможное вовлечение ребенка - это его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги. Присутствие ребенка не рекомендуется, если это может затруднить реализацию рекомендаций специалиста, а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребенка и по другим обстоятельствам.

2.5. Сотрудниками консультационной службы являются заместитель директора по УВР, социальный педагог, педагог-психолог, руководитель МО учителей начальных классов, руководитель МО классных руководителей.

2.6. Сотрудники службы проводят информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение до получателей услуг информации об их возможностях обращаться за получением услуг в различной форме (в соответствии с законодательством Российской Федерации).

3. Содержание и виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи. Целевая аудитория

3.1. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги. Консультативная помощь (далее - консультация) 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.

3.2. 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.

3.3. 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.

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

3.5. 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.).

3.6. 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.

3.7. 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, если большие объемы не установлены службой.

3.8. Возможна разработка стандартизированных вариантов отказа консультанта в выполнении тех или иных действий, ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта родитель. Так, консультант отказывается 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). В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;
- 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. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;
- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе организации, например, запрос консультанту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (учителями ребенка, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

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

3.9. 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.

3.10. 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.

3.11. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги служба подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению службы в пределах ее возможностей.

3.12. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Рекомендуется, чтобы возможность записи для получения консультации была предоставлена не позднее чем в течение 10 дней со дня осуществления записи. Рекомендуется, чтобы имелась возможность выбора времени консультации, при этом предоставлялось как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.

3.13. Квалифицированным специалистом признается любой консультант, отвечающий приведенным ниже требованиям к квалификации специалиста службы. Привлекать в качестве консультантов лиц, не обладающих соответствующей квалификацией, служба не должна, поскольку от квалификации специалистов напрямую зависит качество оказываемых услуг.

3.14. Выбор консультанта, как правило, должен предоставляться получателю услуги, который должен иметь возможность обратиться за консультацией не просто в службу к любому лицу, а к конкретному лицу, которому он

доверяет. Рекомендуется размещать информацию о консультантах на сайте службы для осуществления информированного выбора получателями услуги. Размещение такой информации осуществляется с учетом действующего законодательства о персональных данных.

3.15. При этом возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного консультанта для получения услуги, а по возможности получения консультации у любого квалифицированного специалиста в определенный срок (например, если запись для получения консультации возможна в течение 2 дней, однако запись к конкретному консультанту возможна не ранее, чем через 24 дня, службой обеспечена возможность получения консультации в двухдневный срок). Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.

3.16. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах службы. 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. Рекомендуется разъяснить данные моменты специалистам отдельно, с фиксацией факта ознакомления с правилами работы с персональными данными подписью специалиста.

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

3.18. Видами услуг признаются оказание услуги очно в помещении службы (очная консультация), оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (выездная консультация), оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация). Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации службой).

3.18.1. 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 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. N 81, а также обеспечивать конфиденциальность консультации. Рекомендуется, чтобы помещение располагалось на первом этаже. Помещение должно позволять свободное размещение необходимого

оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием.

Оборудование помещения для оказания услуги должно позволять консультанту возможность 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 получателя услуги.

Требуется оборудовать зону 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.

3.18.2. Выездная консультация. Представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги. Консультант должен иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателя услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению службы. Рекомендуются, чтобы в такие категории были включены граждане пенсионного возраста, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителем ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, граждане, проживающие вне пределов транспортной доступности службы.

Право выбора консультанта в данном случае не реализуется, если иное не определено службой. Выбор осуществляется службой с учетом организации оказания услуг. Оказание услуги несколькими консультантами одновременно не осуществляется.

Право выбора времени оказания услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора «окна» времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

3.18.3. Дистанционная консультация. Может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Рекомендуются предоставлять получателям услуги выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе службы. Рекомендуются, чтобы как минимум один телекоммуникационный сервис позволял осуществлять видеосвязь с получателем услуги и демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

Для устойчивой связи во время дистанционной консультации рекомендуется обеспечить бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение.

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.

3.19. Получатели услуг являются гражданами различных категорий:

- родители (законные представители) детей;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

3.20. Получатели услуг получают услуги по собственному запросу, организация 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. Количество и объем получаемых услуг могут быть ограничены в случае, если услуги оказываются в рамках государственного (муниципального) задания.

3.21. Примерный перечень услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям)

№ п/п	Наименование услуги	Категории получателей услуг
1	Педагогическое и психологическое просвещение по различным вопросам воспитания, развития и образования	Все категории родителей
2	Консультирование по вопросам получения образования в различных формах	

3	Консультирование по вопросам адаптации детей в образовательной организации	
4	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям по вопросам формирования эффективных навыков взаимодействия с детьми	
5	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь семьям по вопросам воспитания, развития детей дошкольного возраста, в том числе не посещающих дошкольные образовательные организации	Родители детей дошкольного возраста
6	Консультирование по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей, в том числе раннего возраста	
7	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная поддержка по вопросам раннего выявления детей с ограниченными возможностями здоровья и детей группы риска, оказания им ранней помощи	
8	Консультирование педагога-психолога по вопросам развития высших психических функций	
9	Консультирование учителя-логопеда по вопросам формирования и развития речи у детей	
10	Консультирование учителя-дефектолога по вопросам развития детей с особыми образовательными потребностями	
11	Консультирование по вопросам комплексной профилактики различных отклонений в физическом, психическом, речевом и социальном развитии детей дошкольного возраста, получающих дошкольное образование в форме семейного образования	
12	Консультирование по вопросам социализации детей дошкольного возраста, получающих дошкольное образование в форме семейного образования	
13	Консультирование по вопросам диагностирования проблемных зон в развитии ребенка с целью профилактики дальнейших личностных нарушений	Родители детей, испытывающих трудности в обучении, развитии, социальной адаптации
14	Консультирование по вопросам образования и воспитания детей с различными формами девиантного поведения	
15	Консультирование по вопросам социализации детей с девиантным поведением	

16	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь по вопросам диагностики проблемных зон у детей, испытывающих трудности в обучении	
17	Консультирование по различным вопросам воспитания, обучения и развития детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью	Родители детей с ограниченными возможностями здоровья, инвалидностью
18	Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь специалистов (учителей-логопедов, педагогов-психологов, учителей-дефектологов) для осуществления коррекции недостатков в физическом и психическом развитии детей с ограниченными возможностями здоровья	
19	Предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи для освоения детьми с ограниченными возможностями здоровья общеобразовательных программ	
20	Консультирование по вопросам социальной адаптации детей с ограниченными возможностями здоровья	
21	Консультирование по вопросам создания специальных условий для обучения детей с ограниченными возможностями здоровья	

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 226532536287478012381166593962040472429943184032

Владелец Сеницына Светлана Александровна

Действителен с 27.08.2022 по 27.08.2023