

Вилючинский городской округ
закрытое административно-
территориальное образование
город Вилючинск Камчатского края

**ОТДЕЛ ОБРАЗОВАНИЯ
АДМИНИСТРАЦИИ ВИЛЮЧИНСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА**

ПРИКАЗ

От 14.02.2020 № 73

В целях создания условий для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, проживающих в Вилючинском городском округе

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Определить МКУ «Информационно-методический центр» учреждением, на базе которого будет создан консультационный пункт Камчатской консультационной службы в сфере образования (далее - Консультационный пункт, Консультационная служба) в Вилючинском городском округе.

2. Утвердить порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей Консультационного пункта Камчатской консультационной службой в сфере образования в Вилючинском городском округе согласно Приложению к настоящему приказу.

3. Назначить Иванову Е.С., методиста МКУ «Информационно-методического центра» координатором работы консультационного пункта Камчатской консультационной службы в сфере образования в Вилючинском городском округе.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник отдела образования

И.А. Бакал

УТВЕРЖДЕНО

приказом отделом образования администрации Вилючинского городского округа

«14» февраля 2020 г. № 73

ПОРЯДОК

оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей Консультационного пункта Камчатской консультационной службой в сфере образования в Вилючинском городском округе

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей Консультационного пункта Камчатской консультационной службой в сфере образования в Вилючинском городском округе (далее – Порядок, Услуга, Консультационный пункт) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности Услуги, создания комфортных условий для получения Услуги.

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, 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 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-И «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:

Адрес: 684090, г. Вилючинск, ул. Мира, д. 19.

Телефон: 8(415-35) 3-16-73.

Адрес электронной почты: imc_vil@list.ru.

Муниципальное казенное учреждение «Информационно-методический центр».

1.7. Консультационный пункт осуществляет свою деятельность на базе МКУ «Информационно-методический центр», а также на базе образовательных учреждений, расположенных на территории Вилючинского городского округа, по индивидуальному графику специалистов.

1.8. Консультационный пункт обеспечивает размещение документов, связанных с его работой, условий оказания Услуги и другую необходимую информацию на официальном сайте МКУ «Информационно-методический центр» в сети Интернет.

2. Состав, последовательность и сроки выполнения Услуги

2.1. Наименование Услуги: психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) детей.

2.2. Основной формой оказания Услуги является очная.

2.3. Очная консультация проводится в помещениях МКУ «Информационно-методический центр» и образовательных учреждений.

2.4. Получателем Услуги являются родители и законные представители. Ребенок услуги не получает, помощь детям оказывается в рамках оказания иного рода услуг.

2.5. 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.

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

2.7. Предоставление Услуги включает в себя последовательность следующих процедур:

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

2.8. 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.

2.9. Услуга предоставляется в порядке очереди. Возможность записи для получения консультации предоставляется не позднее чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

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

2.11. Консультативная помощь (далее – Консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист – консультант, специалист Консультационного 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.

2.12. 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.

2.13. 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» на сайте службы).

2.14. 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.

2.15. 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. Консультационные пункты 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.

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

2.17. 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.

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

2.19. За предоставление Услуги плата с Получателей не взимается.

3. Требования к помещениям консультационного пункта

3.1. Помещение, где располагается Консультационный пункт, оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о режиме работы консультационного пункта.

3.2. 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.

3.3. 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.

3.4. В Консультационном пункте оборудуется зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

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

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

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

4. Кадровое обеспечение Консультационной службы

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

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 Консультационном пункте 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 специалисты и педагогические волонтеры Консультационного пункта, оказывающие Услугу: педагоги-психологи, учителя-логопеды, социальные педагоги, учителя-дефектологи, педагогические работники 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 телефонный звонок должен быть переадресован 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 индивидуальному графику по окончании рабочего времени в рабочий день.

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.

Приложение №1 к Порядку оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей Консультационного пункта Камчатской консультационной службой в сфере образования в Вилючинском городском округе

Журнал консультаций