



ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 11.07.2019
г. Ярославль

№ 246/01-04

О формировании региональной
системы оказания услуг
психолого-педагогической,
методической и консультативной
помощи

Во исполнение плана мероприятий регионального проекта «Поддержка семей, имеющих детей», паспорт которого утвержден протоколом заседания регионального комитета от 14.12.2018 № 2018-2, в соответствии с 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, утвержденными распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 01 марта 2019 г. № р-26, с целью повышения компетентности родителей (законных представителей) обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Государственному общеобразовательному учреждению Ярославской области «Центр помощи детям»:

1.1. Создать на базе государственного общеобразовательного учреждения Ярославской области «Центр помощи детям» Региональную службу оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Ярославской области.

1.2. Обеспечить формирование региональной системы 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.

1.3. Сформировать к 31 августа 2019 года из числа организаций Ярославской области, осуществляющих образовательную деятельность, реестр базовых организаций, оказывающих услуги 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 – базовая организация).

1.4. Обеспечивать на постоянной основе координацию и сопровождение деятельности служб 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 базовых организациях.

2. Утвердить Положение о Региональной службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям Ярославской области (прилагается).

3. Утвердить Примерное положение о службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в организации, осуществляющей образовательную деятельность (прилагается).

4. Утвердить формы документов службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям в базовых организациях и в Региональной службе (прилагаются).

5. Контроль за исполнением приказа возложить на первого заместителя директора департамента Астафьеву С.В.

6. Приказ вступает в силу с момента подписания.

Директор департамента



И.В. Лобода

УТВЕРЖДЕНО
Приказом
департамента
образования
Ярославской области
от 11.04.2019 № 246/01-04

ПОЛОЖЕНИЕ

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

1. Общие положения

1.1. Положение о Региональной службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Ярославской области (далее – Положение) определяет порядок создания, цель и задачи, структуру, функции, систему управления и финансового обеспечения Региональной 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, Ярославской области (далее – Региональная служба).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с 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, утвержденными распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 01 марта 2019 г. № р-26.

1.3. Создание Региональной службы осуществляется в рамках реализации регионального проекта «Поддержка семей, имеющих детей», утвержденного протоколом заседания регионального комитета от 14.12.2018 № 2018-2 (далее – региональный проект).

1.4. Координатором деятельности Региональной службы является департамент образования Ярославской области.

1.5. Региональная служба организует совместную деятельность с органами исполнительной власти Ярославской области в рамках межведомственного взаимодействия. Сотрудничество Региональной службы с (базовыми организациями) осуществляется на основании соглашений о взаимодействии.

2. Нормативно-правовое обеспечение создания и функционирования Региональной службы

Региональная служба в своей деятельности руководствуется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 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;
- письмо Министерства образования и науки Российской Федерации 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»;
- паспорт регионального проекта «Поддержка семей, имеющих детей», утвержденный протоколом заседания регионального комитета от 14.12.2018 № 2018-2;
- методические рекомендации 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, утвержденные распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 01 марта 2019 г. № р-26;
- устав и локальные акты образовательного учреждения, на базе которого создана Региональная служба.

3. Основные понятия, используемые в Положении

Региональная служба – государственная образовательная организация (или ее структурное подразделение), расположенная на территории Ярославской области, являющаяся ядром региональной системы 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, и осуществляющая организационное, методическое и аналитическое сопровождение и мониторинг развития системы консультативной помощи в Ярославской области.

Базовая организация – организация Ярославской области, осуществляющая образовательную деятельность, оказывающая услуги 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, взаимодействующая с Региональной службой на основе соглашения о взаимодействии.

Служба – ролевая структура базовой организации, созданная в целях оказания услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи получателям.

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 развития и образования (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 получателя услуги.

Получатель услуги – родитель (законный представитель) ребенка или гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося 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 услуги получателю услуги на основании трудового либо гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к специалистам-консультантам:

– любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго,

третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера) в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 августа 2010 г. № 761н;

– должности профессиональной квалификационной группы должностей руководителей структурных подразделений (в составе должностей работников образования), если возглавляемое структурное подразделение реализует образовательную программу для детей;

– должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Министерством труда Российской Федерации от 24 июля 2015 г. № 514н.

4. Цель, задачи, предмет, направления, виды и формы деятельности Региональной службы

4.1. Региональная служба осуществляет свою деятельность в соответствии с предметом и целями деятельности, определяемыми настоящим Положением.

4.2. Основной целью деятельности Региональной службы является создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.

4.3. Деятельность Региональной службы направлена на решение следующих задач:

- организационное, информационное, экспертно-консультационное, учебно-методическое, научно-методическое сопровождение и мониторинг развития региональной системы 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;

- выявление, формирование и распространение лучших практик оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям;

- выявление инфраструктурного, материально-технического и кадрового потенциала Ярославской области в сфере оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям;

- обеспечение сетевого взаимодействия в сфере оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в Ярославской области, в том числе в целях реализации регионального проекта;

- формирование и распространение моделей сетевого взаимодействия при реализации услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;

- обеспечение развития профессионального мастерства и уровня компетенций педагогических работников и других участников системы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Ярославской области;

- обеспечение функционирования общедоступного навигатора в системе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Ярославской области, в том числе содержательное наполнение регионального и муниципальных сегментов навигатора;

- организационное, методическое и аналитическое сопровождение работы базовых организаций.

4.4. Предметом деятельности Региональной службы является выполнение работ, оказание услуг в целях реализации плана мероприятий регионального проекта «Поддержка семей, имеющих детей».

4.5. Для достижения поставленной цели Региональная служба реализует следующие направления деятельности:

- образовательная;
- консультационная;
- методическая;
- организационно-техническая;
- информационная;
- инновационная.

4.6. Для достижения поставленной цели Региональная служба осуществляет следующие основные виды деятельности:

- организационно-техническая, информационно-технологическая, методическая, нормативно-правовая, экспертно-консультационная поддержка участников системы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Ярославской области;

- образовательная деятельность по организации и проведению семинаров для организаций, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, в том числе во взаимодействии с региональными ресурсными центрами сферы образования;

- реализация инновационных просветительских проектов, программ, моделей в сфере оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи и внедрение их результатов в практику образовательных организаций региона;

- оказание услуг психолого-педагогической, методической, и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, в том числе с привлечением высококвалифицированных специалистов (создание реестра редких специалистов).

4.7. Основные формы осуществления указанных видов деятельности:

- консультации родителей (законных представителей);

- семинары для родителей и специалистов;
- вебинары для специалистов;
- видеоконференции для специалистов;
- поддержка деятельности интернет-сайтов, интернет-порталов;
- создание групп в социальных сетях.

5. Направления и принципы деятельности Региональной службы

5.1. Региональная служба осуществляет деятельность по следующим направлениям:

- оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) и повышение их компетентности в вопросах воспитания, обучения и развития ребенка;
- 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;
- содействие семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, профилактика утраты детьми родительского попечения;
- своевременное оказание профессиональной психолого-педагогической помощи для предотвращения кризисных ситуаций в семье;
- другие направления в зависимости от запроса получателей услуги.

Направления деятельности Региональной службы могут корректироваться в зависимости от потребности получателей услуги и изменений в региональной системе 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.

5.2. Принципы деятельности Региональной службы:

- лично-ориентированный подход к работе с детьми и родителями (законными представителями);
- сотрудничество субъектов социально-педагогического пространства;
- открытость системы обучения и воспитания.

6. Функции Региональной службы

Региональная служба выполняет следующие функции:

- предоставление услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей Ярославской области при непосредственном обращении и при направлении после первичной консультации из базовых организаций;
- осуществление организационной, методической, нормативно-правовой, экспертно-консультационной поддержки участников системы взаимодействия в сфере оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в Ярославской области;
- осуществление взаимодействия с ведомственными ресурсными центрами по вопросам оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в сфере образования;
- содействие распространению в Ярославской области лучших практик оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;
- создание, апробация и внедрение моделей обеспечения доступности получения психолого-педагогической помощи родителям обучающихся независимо от места проживания и уровня владения компьютерной техникой;
- обеспечение реализации в Ярославской области мероприятий регионального проекта;
- обеспечение взаимодействия между исполнителями и соисполнителями регионального проекта в Ярославской области;
- организационное, методическое и аналитическое сопровождение работы базовых организаций;
- формирование и распространение моделей сетевого взаимодействия при реализации услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;
- обеспечение непрерывного развития профессионального мастерства и уровня компетенций специалистов-консультантов и других участников региональной системы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, в том числе во взаимодействии с ведомственными ресурсными центрами;
- обеспечение реализации мероприятий по информированию и просвещению родительской общественности в области оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;
- обеспечение информационного сопровождения мероприятий регионального проекта;
- формирование информационно-телекоммуникационного контура региональной системы 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, в том числе содержательное наполнение регионального и муниципальных сегментов общедоступного навигатора в системе оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;

- подготовка предложений по совершенствованию нормативно-правовых, финансовых, организационных механизмов на региональном и муниципальном уровнях.

7. Порядок создания и организация деятельности Региональной службы

7.1. Региональная служба создается приказом департамента образования Ярославской области.

7.2. В Региональной службе организовано:

- ведение Журнала учета получателей услуги;
- ведение Журнала регистрации запросов;
- распределение запросов в соответствии с содержанием для подготовки консультаций специалистами и определяет сроки их исполнения;
- привлечение в случае необходимости специалистов из других организаций и координирует их деятельность;
- анализ результативности деятельности Региональной службы в целом и отдельных специалистов.

7.3. Информация о Региональной службе, режиме работы, порядке и возможных формах предоставления услуги, сведения о специалистах размещается на официальном сайте образовательной организации, на базе которого она создана.

7.4. Оплата труда специалистов может осуществляться с использованием следующих механизмов:

- введение дополнительных штатных единиц в штатном расписании муниципального органа управления образованием и (или) организации;
- использование стимулирующей части фонда заработной платы муниципального органа управления образованием и (или) организации.

7.5. Организация, на базе которой создана Региональная служба вправе привлекать к работе иных специалистов на основании гражданско-правовых договоров в пределах имеющихся средств.

7.6. В целях организации и осуществления услуг организация, на базе которой создана Региональная служба, может заключать договоры возмездного оказания услуг с организациями или специалистами, 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.

7.7. Введение документации Региональной службы выделяется в отдельное делопроизводство.

7.8. При проведении мероприятий, оформлении помещений, разработке информационных материалов Региональная служба использует символику Региональной системы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям.

8. Порядок оказания услуги

8.1. Консультационная помощь представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный консультант (специалист), обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

8.2. 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. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования и воспитания детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

8.3. Оказание услуги получателям осуществляется на бесплатной основе.

8.4. Услуга может быть оказана в следующих формах:

8.4.1. Очная – предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Помещение для оказания услуги должно отвечать санитарным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации.

8.4.2. Выездная – представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги. Право на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению Службы.

8.4.3. Дистанционная – может быть оказана, по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения.

8.5. По итогам консультирования получателю услуги предлагается оценить качество предоставляемой услуги.

8.6. Порядок оказания услуги включает в себя следующие процедуры:

– Услуга предоставляется родителям (законным представителям), обратившимся за предоставлением услуги в организацию.

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

8.7. Для получения услуги необходимым и достаточным условием является запрос на получение услуги в письменной или устной форме, посредством, телефонной связи, непосредственного обращения в Службу или онлайн-записи.

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

8.8. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Запись для получения консультации должна быть предоставлена не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

8.9. Не подлежат рассмотрению:

- запросы, в содержании которых используются нецензурные или оскорбительные выражения или угрозы в адрес специалистов;
- запросы, не содержащие адреса обратной связи (номер телефона);
- запросы, не отнесенные к компетенции Службы.

8.10. Служба не оказывает помощь непосредственно детям и в случае обращения именно за такой помощью разъясняют получателям услуги порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку.

8.11. В случае, если запрос получателя услуги 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 услуги 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.

После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги.

9. Порядок и формы контроля за деятельностью Региональной службы

9.1. Ответственность за работу Региональной службы несет руководитель Организации.

9.2. Координацию деятельности базовых организаций осуществляют специалисты Региональной службы.

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

9.4. Внутренний контроль проводится руководителем организации 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.).

9.5. Внешний контроль по направлениям деятельности Региональной службы осуществляют департамент образования Ярославской области или организации, наделенные данными полномочиями.

10. Права и обязанности специалистов Региональной службы и получателей услуг

10.1. В ходе консультации специалист Региональной службы оказывает информационную помощь получателю услуги, 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.).

10.2. При необходимости специалист Региональной службы может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги 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 услуги, не осуществляется. Специалист Региональной службы не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант должен быть вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А4, если большие объемы не установлены Региональной службой.

10.3. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, или непосредственно в момент начала консультации. Региональная 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.

10.4. Информация, полученная специалистом Региональной службы 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 Региональной службы. Осуществление записи хода консультации по инициативе Региональной службы либо специалиста Региональной службы запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации специалиста Региональной службы) за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

11. Порядок финансирования и имущество Региональной службы

11.1. Источники формирования финансовых ресурсов Региональной службы:

- средства областного бюджета в виде субсидии на финансовое обеспечение выполнения государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ) и субсидии на иные цели в случаях и порядке, установленных Правительством области, предоставляемых организации, на которую возложены функции региональной службы;

- иные источники в соответствии с действующим законодательством.

11.2. Порядок решения вопросов материально-технического и имущественного характера в отношении Региональной службы определяется локальным нормативным актом организации, на которую возложены функции Региональной службы.

УТВЕРЖДЕНО
Приказом
департамента
образования
Ярославской области
от 11.07.2019 № 246/01-09

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

1. Общие положения

1.1. Примерное положение о службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» 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 утвержденными распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 01 марта 2019 г. № р-26.

1.2. 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 (далее – Служба) и разработано в целях обеспечения соблюдения прав граждан в рамках организации предоставления услуг.

2. Основные понятия, используемые в Положении

Базовая организация – организация Ярославской области, осуществляющая образовательную деятельность, оказывающая услуги 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, взаимодействующая с Региональной службой на основе соглашения о взаимодействии

Региональная служба – государственная образовательная организация (или ее структурное подразделение), расположенная на территории Ярославской области, являющаяся ядром региональной системы 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, и осуществляющая организационное, методическое и аналитическое сопровождение и мониторинг развития системы консультативной помощи в Ярославской области.

Служба – ролевая структура базовой организации, созданная в целях оказания услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи получателям.

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 развития и образования (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 получателя услуги.

Получатель услуги – родитель (законный представитель) ребенка, гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося 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 услуги получателю услуги на основании трудового либо гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований к специалистам-консультантам:

– любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера) в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 26 августа 2010 г. № 761н;

– должности профессиональной квалификационной группы должностей руководителей структурных подразделений (в составе

должностей работников образования), если возглавляемое структурное подразделение реализует образовательную программу для детей;

– должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Министерством труда Российской Федерации от 24 июля 2015 г. № 514н.

Рекомендуется, чтобы специалисты в течение первого года работы прошли специальное обучение в форме повышения квалификации по вопросам оказания услуг.

3. Порядок создания и организация деятельности Службы

3.1. Служба в своей деятельности руководствуется Гражданским кодексом Российской Федерации, Семейным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 24 июля 1998 г. № 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», 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», утвержденными 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 Министерства образования и науки Российской Федерации 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 образовательного учреждения, на базе которого создана Служба.

3.2. Основной целью деятельности Службы является создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания.

3.3. Руководитель организации, осуществляющей образовательную деятельность, самостоятельно определяет, издает и утверждает необходимые локальные нормативные акты (приказ о создании Службы, приказ об утверждении Положения о Службе, и др.), назначает руководителя (координатора) Службы, ответственного за организацию оказания услуг и взаимодействие организаций и специалистов, участвующих в деятельности Службы на договорной основе.

3.4. Руководитель (координатор) Службы:

- ведет/контролирует ведение Журнала учета получателей услуги;
- ведет/контролирует ведение Журнала 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;
- анализирует результативность деятельности Службы в целом и отдельных специалистов Службы.

3.5. Информация о наличии Службы, режиме работы, порядке и возможных формах предоставления услуги, сведения о специалистах размещается на официальном сайте официальных сайтах организации, на базе которой создана Служба.

3.6. Количество специалистов, привлеченных к работе Службы, определяется кадровым составом Организации.

Оплата труда специалистов может осуществляться с использованием следующих механизмов:

- введение дополнительных штатных единиц в штатном расписании муниципального органа управления образованием и (или) организации;
- использование стимулирующей части фонда заработной платы муниципального органа управления образованием и (или) организации.

3.7. Организация, на базе которой создана Служба вправе привлекать к работе иных специалистов на основании гражданско-правовых договоров в пределах имеющихся средств.

3.8. В целях организации и осуществления услуг организация, на базе которой создана Служба, может заключать договоры возмездного оказания услуг с организациями или специалистами, 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.

3.9. Введение документации Службы выделяется в отдельное делопроизводство.

В деятельности Службы используются следующие документы:

- Положение о Службе.
- Приказ об открытии Службы.
- Журнал записи на консультацию.
- Журналы учета консультаций специалистов.
- Годовой отчет о результативности работы.

3.10. При проведении мероприятий, оформлении помещений Службы, разработке информационных материалов Служба использует символику

Региональной системы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям.

4. Направления и принципы деятельности Службы

4.1. Служба осуществляет деятельность по следующим направлениям:

- оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) и повышение их компетентности в вопросах воспитания, обучения и развития ребенка;
- 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;
- содействие семейному устройству детей, оставшихся без попечения родителей, профилактика утраты детьми родительского попечения;
- своевременное оказание профессиональной психолого-педагогической помощи для предотвращения кризисных ситуаций в семье;
- другие направления, в зависимости от запроса получателей услуги.

Направления деятельности Службы могут корректироваться в зависимости от потребности получателей услуги.

4.2. Принципы деятельности Службы:

- лично-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. Консультационная помощь представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный консультант (специалист), обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

5.2. 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. 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.

5.3 .Оказание услуги получателям осуществляется на бесплатной основе.

5.4. Услуга может быть оказана в следующих формах:

5.4.1. Очная – предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Помещение для оказания услуги должно отвечать санитарным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации.

5.4.2. Выездная – представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги. Право на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению Службы.

5.4.3. Дистанционная – может быть оказана, по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения.

5.5. По итогам консультирования получателю услуги предлагается оценить качество предоставляемой услуги.

5.6. Порядок оказания услуги включает в себя следующие процедуры:

- Услуга предоставляется родителям (законным представителям), обратившимся за предоставлением услуги в организацию.
- Услуга предоставляется по предварительной записи или при непосредственном обращении получателя услуги. Запись может осуществляться средствами телефонной связи и сети Интернет.

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

5.8. Основанием для оказания услуги является обращение в Службу.

5.9. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Запись для получения консультации должна быть предоставлена не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

5.10. Не подлежат рассмотрению:

- запросы, в содержании которых используются нецензурные или оскорбительные выражения или угрозы в адрес специалистов;
- запросы, не содержащие адреса обратной связи (номер телефона)
- запросы, не отнесенные к компетенции Службы.

5.11. Служба не оказывает помощь непосредственно детям и в случае обращения именно за такой помощью разъясняют получателям услуги порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку.

5.12. В случае если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в

консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения получателя услуги 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.

После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги.

6. Права и обязанности специалистов и получателей услуг

6.1. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь получателю услуги, 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.).

6.2. При необходимости специалист может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги 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 услуги, не осуществляется. Специалист не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант должен быть вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере 5 листов формата А4, если большие объемы не установлены Службой.

6.3. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, или 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.

6.4. 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 договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах Службы. Осуществление записи хода консультации по инициативе Службы либо специалиста запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации специалиста), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

7. Порядок и формы контроля за деятельностью Службы

7.1. Ответственность за работу Службы несет руководитель муниципального органа управления образованием и (или) Организации.

7.2. Координацию деятельности Служб Ярославской области осуществляют специалисты Региональной службы.

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

7.4. Внутренний контроль проводится руководителем муниципального органа управления образованием и (или) организации 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.).

7.5. Внешний контроль по направлениям деятельности Службы осуществляют департамент образования Ярославской области и муниципальные органы управления образованием или организации, наделенные данными полномочиями.

7.6. Департамент образования Ярославской области и органы управления образованием осуществляют внешний контроль посредством:

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

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом

департамента образования
Ярославской области

от 11.04.2019 № 146/01-19

ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ

службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в организации, осуществляющей образовательную деятельность

Форма 1

Журнал учета обращений граждан

за оказанием 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

Название учреждения

№ п/п	Дата	Муниципальный район (законного представителя)	Номер родителя (законного представителя)	Номер телефона (законного представителя)	Возраст ребенка	Содержание запроса	Ф.И.О., должность специалиста, принявшего заявку	Ф.И.О., должность специалиста-консультанта
1	2				5	6	7	9

Анкета удовлетворенности получателей услуг

Уважаемый родитель!

Вы получили консультацию по интересующему Вас вопросу.

Оцените, пожалуйста, качество услуги, ответив на несколько вопросов.

Отвечая на вопрос, на шкале от 1 (минимальное значение) до 5 (максимальное значение) баллов отметьте нужную цифру.

1. Ваше мнение о проведенной консультации

Бесполезна	1	2	3	4	5	Очень полезна
------------	---	---	---	---	---	---------------

2. Считаете ли Вы, что полученная информация соответствует Вашему запросу

Не соответствует	1	2	3	4	5	Полностью соответствует
------------------	---	---	---	---	---	-------------------------

3. Посоветуете ли Вы подобную консультацию другим родителям?

Нет	1	2	3	4	5	Да
-----	---	---	---	---	---	----

4. Как Вы оцениваете степень корректности и внимательности консультанта по отношению к Вам?

Низко	1	2	3	4	5	Высоко
-------	---	---	---	---	---	--------

5. Если Вы получили услугу в дистанционной форме (по телефону, скайпу), как Вы оцениваете качество связи/технического обеспечения?

Низко	1	2	3	4	5	Высоко
-------	---	---	---	---	---	--------

6. Устраивает ли Вас система предварительной записи на консультацию?

Низко	1	2	3	4	5	Высоко
-------	---	---	---	---	---	--------

7. Каковы Ваши предложения и замечания по организации консультационных услуг родителям? Напишите
