

**Положение о службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи на базе региональной площадки «Центр ПМСС структурного подразделения МОУ «СОШ №2»**

1. Общие положения

- 1.1. Служба предназначена для 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 - родители) по вопросам обучения и воспитания ребенка.
- 1.2. Служба создается и ликвидируется приказом директора МОУ «СОШ №2».
- 1.3. В состав Службы входят специалисты Центра ПМСС.  
Возглавляет Службу заведующий СП «Центр ПМСС» МОУ «СОШ №2».  
К работе Службы могут привлекаться сотрудники образовательных организаций города Коряжма.  
При необходимости Служба может задействовать для своей работы любых специалистов.
- 1.4. Сотрудники Службы осуществляют совместную деятельность по психолого-педагогическому консультированию обучающихся в соответствии с их должностными инструкциями.
- 1.5. Сотрудники Службы организуют свою деятельность в соответствии с режимом работы, установленном в организации, правилами внутреннего распорядка.
- 1.6. В своей деятельности Служба руководствуется Гражданским кодексом РФ, Семейным кодексом РФ, Федеральным законом РФ «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 РФ «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, региональным и местным законодательством в области образования и социальной защиты, Уставом МОУ «СОШ №2» и настоящим Положением.
- 1.7. Решения Службы носят рекомендательный характер.
- 1.8. Сотрудники службы ведут 2 журнала: журнал учета 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 для внутреннего пользования и для родителей (законных представителей) журнал учета 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.

## 2. Цель и содержание деятельности Службы

- 2.1. Основная цель Службы – создание условий для повышения компетентности родителей детей в вопросах образования и воспитания.
- 2.2. 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.
- 2.3. 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. 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.
- 2.4. 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. Порядок оказания услуг

- 3.1. К получателям услуг относятся: родители (законные представители) детей, граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования
- 3.2. Получатель услуг получает услуги по собственному запросу, организации не вправе навязывать получение услуги.
- 3.3. Получатель услуг обращается за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более, чем одной услуги в течение календарного года.
- 3.4. 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.
- 3.5. Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).
  - 3.6. 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.
  - 3.7. 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.
  - 3.8. Консультация является разовой услугой. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.
  - 3.9. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.
  - 3.10. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные.
  - 3.11. 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.
  - 3.12. После оказания услуги получателю услуги должна быть предоставлена возможность оценить ее качество.
  - 3.13. 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.
  - 3.14. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (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.).
  - 3.15. 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.
  - 3.16. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, консультантом не осуществляется.
  - 3.17. 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.

#### 4. Организация деятельности Службы

- 4.1. Организация обеспечивает размещение документов, связанных с работой службы, а также контактных данных службы, условий оказания услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания услуг (при наличии) и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети Интернет при его наличии, либо обеспечивает создание такого сайта для размещения указанной информации.
- 4.2. Оказание услуг требует выделения для службы отдельного помещения для приема граждан. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям, оборудовано необходимой мебелью. В случае очного оказания услуг оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту службы.
- 4.3. Служба должна быть оснащена оборудованием для оказания услуг в дистанционной форме. Технические характеристики оборудования должны позволять обеспечивать видеосвязь с получателями услуги высокого качества. Служба должна иметь возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста службы.
- 4.4. При оказании услуг в дистанционной форме должна также осуществляться техническая поддержка и консультирование получателей услуг, имеющих сложности с использованием средств связи, необходимых для получения дистанционной услуги.
- 4.5. Возможно создание мобильной службы, предполагающее выезд к отдельным категориям получателей услуги с целью оказания услуги.
- 4.6. Служба должна иметь простую систему предварительной записи для получения услуги, а также предоставлять техническую возможность получателю услуги оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги.