

УТВЕРЖДЕНО  
приказом КГАУ «Камчатский центр  
психолого-педагогической  
реабилитации и коррекции»  
от «31» декабря 2019 г. № 113

## ПОРЯДОК

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, Камчатской консультационной службой в сфере образования

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок 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, Камчатской консультационной службой в сфере образования (далее – Порядок, Услуга, Консультационная служба) 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, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью 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 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. № 2300-1 «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 Консультационной службы:

Адрес: 683032, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Атласова, д. 22.

Телефон: 8(415-2) 42-24-67.

Адрес электронной почты: [roditeli\\_cprrkam@mail.ru](mailto:roditeli_cprrkam@mail.ru).

Краевое государственное автономное учреждение «Камчатский центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции» (далее – Центр).

1.7. Консультационная служба осуществляет свою деятельность на базе консультационных пунктов, созданных в образовательных организациях, расположенных на территории Камчатского края (далее – Консультационные пункты), согласно Приложению №1 к настоящему Порядку.

1.8. Консультационная служба обеспечивает размещение документов, связанных с ее работой, а также контактных данных консультационных пунктов, условий оказания Услуги и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети Интернет.

1.9. Консультационные пункты размещают в сети Интернет и других информационных источниках, в том числе в помещениях консультационных пунктов следующие информационные материалы:

- почтовый адрес консультационного пункта, график работы;
- номера телефонов, по которым можно записаться на консультацию;
- адрес сайта и электронной почты консультационного пункта;
- копия Порядка предоставления Услуги.

1.10. Работа Консультационной службы может быть организована с использованием информационной системы, обеспечивающей возможность электронной записи для получения Услуг, оценки предоставленных Услуг Получателями.

## **2. Состав, последовательность и сроки выполнения Услуги**

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

также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. Основными формами оказания Услуги являются очная и/или дистанционная консультации. Получатели Услуги вправе выбрать необходимую форму оказания услуги.

2.3. Очная консультация проводится в помещениях Консультационных пунктов. Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения.

2.4. Получателем Услуги являются родители и законные представители, граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей. 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. Для получения консультации заинтересованные лица могут обратиться в консультационный пункт:

- в устной форме, в том числе по телефону;
- в письменной форме, в том числе через сеть Интернет и по почте.

2.7. Предоставление Услуги включает в себя последовательность следующих процедур:

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

2.8. Получатели Услуг получают Услуги по собственному запросу, Консультационная служба или Консультационные пункты 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. Получатель Услуги может выбрать время консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.

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

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

2.15. 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. Консультационная служба или Консультационные пункты не обязаны предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для

осуществления такой записи (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

2.16. 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. Консультационная служба или 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.

2.17. 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 Консультационной 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.

2.18. 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.

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

2.20. 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. В случае создания зоны ожидания для детей, она оснащается игрушками для детей разного возраста. Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации предоставляется по выбору службы либо всем получателям услуги, либо отдельным их категориям (например, лицам, являющимся единственным законным представителем ребенка, не обучающегося в образовательной организации). Решение о присутствии ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

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 Консультационной службы на основании заключенных гражданско-правовых договоров.

4.2. Специалист Консультационной службы (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 Консультационных пунктах привлекаются 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 руководитель, специалисты и педагогические волонтеры Консультационной службы, оказывающие Услугу: педагоги-психологи, учителя-логопеды, социальные педагоги, учителя-дефектологи, учителя и др.

4.6. Каждый специалист, реализующий Услугу, ведет журнал по установленной форме согласно Приложению № 2.

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 Консультационных пунктов оказывают Услугу по утвержденному графику в рабочее время в рабочий день, после окончания рабочего времени в рабочий день, либо в нерабочий день за рамками своего основного рабочего времени.

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.

4.10. Для повышения профессиональной культуры, организации продуктивного взаимодействия, формирования дополнительных компетенций Специалистов Консультационной службы должны быть организованы:

- супервизии – как форма консультативного взаимодействия, сотрудничества и профессионального развития.

- мастер-классы, семинары-практикумы - как форма организации плодотворного профессионального общения, выявления и внедрения в практику научно-теоретических и учебно-методических инноваций.

Приложение №1 к Порядку 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, Камчатской консультационной службой в сфере образования

Перечень консультационных пунктов в сфере образования на территории Камчатского края в 2020 году

- КГАУ «Камчатский институт развития образования»;
- КГАУ «Камчатский ресурсный центр содействия развитию семейных форм устройства»;
- ФГБОУ ВО «Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»;
- КГАУ «Камчатский центр психолого-педагогической реабилитации и коррекции»;
- КГБОУ «Мильковская средняя школа № 1»;
- МАОУ «Средняя школа № 1» Петропавловск-Камчатского городского округа;
- МАОУ «Средняя школа № 3 имени А.С. Пушкина» Петропавловск-Камчатского городского округа;
- МБОУ «Средняя школа № 11 имени В.Д. Бубенина» Петропавловск-Камчатского городского округа;
- МБОУ «Средняя школа № 20» Петропавловск-Камчатского городского округа;
- МАОУ «Средняя школа № 24» Петропавловск-Камчатского городского округа;
- МАОУ «Средняя школа № 33 с углубленным изучением отдельных предметов» Петропавловск-Камчатского городского округа;
- МАОУ «Гимназия № 39» Петропавловск-Камчатского городского округа;
- МАОУ «Средняя школа № 42» Петропавловск-Камчатского городского округа;
- МБДОУ «Детский сад № 9 «Звездочка» Елизовского муниципального района;
- МБОУ «Термальненская средняя школа» Елизовского муниципального района;
- МБОУ «Елизовская средняя школа № 3» Елизовского муниципального района;

- МКУ «Информационно-методический центр» Вилючинского городского округа;
- МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 1 пгт Палана»;
- МКОУ «Тиличикская средняя школа» Олюторского муниципального района;
- МБОУ «Средняя школа № 2 п. Усть-Камчатск» Усть-Камчатского муниципального района;
- МБОУ «Средняя школа № 4 п. Ключи» Усть-Камчатского муниципального района;
- МБОУ «Средняя школа № 6 п. Козыревск» Усть-Камчатского муниципального района;
- МБДОУ № 9 детский сад «Елочка» Усть-Камчатского муниципального района;
- МБДОУ № 17 детский сад «Золотой петушок» Усть-Камчатского муниципального района;
- МАОУ Озерновская средняя общеобразовательная школа № 3 Усть-Большерецкого муниципального района;
- МБОУ Апачинская средняя общеобразовательная школа № 7 Усть-Большерецкого муниципального района;
- МАДОУ детский сад «Светлячок» комбинированного вида Усть-Большерецкого муниципального района;
-



