

Положение
о порядке оказания услуги по психолого-педагогической, методической и
консультативной помощи родителям (законным представителям)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок по оказанию услуги «Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям)» (далее - Услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности Услуги, создания комфортных условий для ее получения.

Порядок определяет сроки и последовательность действий (процедур) Службы по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) в качестве необособленного структурного подразделения государственного областного бюджетного учреждения Мурманской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее – Служба).

1.2. Получателями Услуги являются родители (законные представители) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее – Получатель).

1.3. Место нахождения ГОБУ МО ЦППМС-помощи: Российская Федерация, 183010, г. Мурманск, ул. Советская, 9а.

телефон/факс: (81542) 25-66-49; телефон: (8152) 25-66-30;

e-mail: oprmk@mail.ru

1.4. Информация об услуге предоставляется в разных формах через различные источники для гарантированного информирования Получателей о порядке, условиях доступа к ее получению.

Информация о предоставлении Услуги размещается:

– на официальном сайте ГОБУ МО ЦППМС-помощи в сети Интернет www.cpmss.ru,

– в социальных сетях «ВКонтакте» <https://vk.com/club144719031>,
<https://vk.com/resursnijcentr>, <https://vk.com/koordinacion>, <https://vk.com/cppnmo>;

– на информационных стендах учреждения;

В ГОБУ МО ЦППМС-помощи имеются информационные буклеты, письма, памятки.

1.5. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 июля 1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006г. №152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 31 августа 2016г. № 1839-р «Концепция развития ранней помощи в Российской Федерации на период до 2020 года»
- Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 сентября 2013г. № 1082 "Об утверждении положения о психолого-медико-педагогической комиссии";
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 5 мая 2008 г. № 216н "Об утверждении профессиональных квалификационных групп должностей работников образования" (с изменениями и дополнениями);
- Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 26 августа 2010г. № 761н г. Москва "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников образования"

2. СОДЕРЖАНИЕ, ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Наименование Услуги «Психолого-педагогическая, методическая, консультативная помощь родителям (законным представителям)»

2.2. Услуга предоставляется в ГОБУ МО ЦППМС-помощи.

На основании договоров о сотрудничестве деятельность по предоставлению Услуги осуществляется в **службах ранней помощи, территориальных психолого-медико-педагогических комиссиях, дошкольных образовательных организациях, службах сопровождения замещающих семей**, функционирующих в муниципальных образованиях Мурманской области: Кольский район, Печенгский район, Кандалакшский район, Терский район, гг. Оленегорск, Мончегорск, Ковдор, Полярные Зори, Кировск, Апатиты, Мурманск, ЗАТО Александровск, ЗАТО Североморск, ЗАТО Заозерск (Приложение 1).

2.3. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

2.4. Ответственными за качество предоставления Услуги являются педагогические работники, оказывающие Услугу: педагоги-психологи, учителя-дефектологи, учителя-логопеды, социальные педагоги.

2.5. Оказание Услуги осуществляется на основании договора с родителями (законными представителями).

2.6. Основные термины и определения.

Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи - услуга, оказываемая получателям (родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей), по вопросам организации раннего 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 обратившегося.

Основной целью оказания услуги родителям является создание условий для повышения компетентности родителей обучающихся в вопросах образования и воспитания, в том числе для раннего развития детей в возрасте до трех лет.

Получатель услуги – родитель (законный представитель) ребенка, гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в сфере образования, предотвращения возможных проблем в сфере образования и планирования собственных действий в случае их возникновения, получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - служба) – структурное подразделение некоммерческой организации, созданное в целях оказания услуг получателям услуг. Может быть не обособленным либо обособленным, включая статус филиала.

Специалист службы (далее - специалист) - лицо, привлеченное службой для оказания услуг получателю услуги на основании трудового либо гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в т.ч. ДПО.

Площадка реализации услуги – образовательные организации, на базе которых осуществляется предоставление Услуги.

2.7. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) предусматривает разнообразный перечень запросов: основные закономерности развития ребенка, индивидуально-типологические особенности, прогноз развития ребенка, основные методы и приемы воспитания и обучения детей, проблемы детско-родительских отношений.

2.8. Право выбора вида и формы Услуги предоставляется Получателю.

2.8.1. Виды предоставления Услуги:

Психологическое консультирование, основной задачей которого является обеспечение как можно более глубокого, разностороннего и объективного понимания родителями особенностей развития ребенка, имеющих у него положительных и проблемных аспектов развития.

Дефектологическое консультирование – информирование Получателей о закономерностях и особенностях развития познавательной деятельности детей, методах и приемах развития познавательной сферы, в том числе детей с особыми образовательными потребностями.

Логопедическое консультирование – информирование Получателей о закономерностях и особенностях речевого развития детей, методах и приемах развития речи.

Социально-педагогическое консультирование - содействие успешной адаптации и социализации семьи и ребёнка, укреплению новой семейной системы.

2.8.2. Формы предоставления Услуги:

Очная консультация осуществляется в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ.

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

Дистанционная консультация оказывается специалистами службы по запросу получателя услуги с использованием телефонной связи, а также Интернет-соединения.

2.9. Требования к предоставлению различных форм Услуги.

2.9.1. Помещения для оказания услуги в *очной форме* отвечают санитарным требованиям и обеспечивают конфиденциальность консультации. Располагаются на первом этаже, имеют необходимую площадь, которая позволяет свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги. Помещения оборудованы информационно-коммуникативными техническими средствами.

В здании оборудованы: комната ожидания для граждан, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди; игровая комната для детей получателей услуг. Выбор присутствия ребенка в помещении в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги.

2.9.2. Право на *выездную консультацию* предоставляется следующим категориям граждан: пенсионного возраста, проживающих вне места нахождения службы, инвалиды I и II групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье. Данным категориям граждан услуги оказываются с выездом специалистов службы по месту жительства гражданина. Право выбора консультанта при выездных консультациях не реализуется. Выбор консультанта осуществляется службой с учетом организации оказания услуг. Оказание услуги несколькими консультантами одновременно не осуществляется. Право выбора времени выездной консультации осуществляется по согласованию сторон (получателя услуги и руководителя службы).

2.9.3. Для получения Услуги дистанционно Получатель выбирает удобный ему телекоммуникационный сервис из предложенных службой. Скорость Интернет-соединения в службе обеспечивает использование аудио- и видеосвязи, демонстрацию необходимых материалов. В ходе дистанционной консультации консультант обязан оказывать техническую помощь получателю услуги в части использования выбранного сервиса.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по техническим причинам, возникшим со стороны службы, служба обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в течение 48 часов с момента начала первой консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать по техническим причинам, возникшим со стороны получателя услуги, служба ожидает восстановления связи и проводит повторную консультацию в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первой консультации.

2.10. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь, при необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет» с необходимой информацией.

2.11. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в **устной форме**.

2.12. Получатель услуги может осуществлять аудио- либо видеозапись предоставленной ему услуги, при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи. Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

2.13. Получатель услуги обозначает тему своего запроса заранее, в ходе записи на услугу в журнале учета обращений (Приложение 2).

2.14. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией, если у него возникла такая потребность в течение календарного года.

2.15. Получатель имеет право выбрать время консультации: в рабочее время в рабочий день, после окончания рабочего времени в рабочий день, в нерабочий день. Обладает правом выбора консультанта (конкретное лицо), которому получатель услуги доверяет.

2.16. Получение услуги определяется не по доступности конкретного консультанта, а по доступности получить консультацию у любого специалиста службы в определенный срок.

2.17. Срок записи на консультацию – в течение двух дней.

2.18. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению службы с согласия либо по инициативе получателя услуги.

2.19. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей, специалист службы доводит до сведения получателя услуги информацию, что вопрос выходит за пределы консультации и при возможности предоставляет

контактную информацию других органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

2.20. Информация, полученная специалистом службы в ходе консультирования, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в гражданско-правовых договорах и других локальных актах.

2.21. Осуществление записи хода консультации запрещается по любым мотивам, за исключением письменного согласия получателя услуги.

2.22. После окончания услуги получателю дается **анкета обратной связи**, в которой он оценивает качество полученной услуги (Приложение 4).

2.23. Служба не оказывает помощь непосредственно детям. На время получения родителем (законным представителем) услуги, присмотр за ребенком в игровом помещении осуществляет свободный специалист службы.

2.24. Перечень документов, необходимых для получения Услуги:

- паспорт Получателя;
- договор с родителями (законным представителем) на оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;
- иные документы по желанию родителей (законных представителей).

2.25. Перечень документов специалистов, оказывающих Услугу:

- журнал учета записей на консультацию (Приложение 2);
- журнал учета консультаций (Приложение 3);
- анкета оценки качества оказания Услуги (Приложение 4).

3. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ

3.1. Информирование получателей Услуги о деятельности службы организуется с использованием различных информационных каналов, подготовкой разъяснительных материалов, размещения в сфере оказания услуг (учреждения образования, здравоохранения, соцзащиты) для гарантированного информирования потребителей услуг.

3.2. ГОБУ МО ЦППМС-помощи, Площадки реализации услуг на официальных сайтах в сети Интернет размещают документы, регламентирующие деятельность службы, контактные данные службы, условия и виды оказания услуг, кадровое и материально-техническое обеспечение службы.

3.3. Информация излагается в доступной форме без использования специальной терминологии.

3.4. В случае ненадлежащего выполнения услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) ГОБУ МО ЦППМС-помощи гарантирует потребителю услуги безусловное соблюдение права на предъявление и рассмотрение претензий и возможность обжалования действий специалистов службы.

3.5. Рассмотрение претензий и получение официального ответа руководства ГОБУ МО ЦППМС-помощи проводится в соответствии с Порядком рассмотрения претензий (жалоб) (раздел 5 настоящего Положения).

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРЯДКА

4.1. Контроль за соблюдением специалистами Службы положений настоящего Порядка и иных нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Услуги, а также за принятием ими решений осуществляется в форме проведения текущего контроля, плановых и внеплановых проверок.

4.2. Текущий контроль за качеством оказания Услуги привлеченных специалистов по гражданско-правовому договору осуществляет руководитель учреждения, на базе которого оказываются услуги. Текущий контроль осуществляется путем проверки своевременности, полноты и качества выполнения процедур в рамках предоставления Услуги.

4.3. Персональная ответственность специалистов, оказывающих Услуги, за выполнение процедур закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5. РАССМОТРЕНИЕ ПРЕТЕНЗИЙ (ЖАЛОБ) ПОЛУЧАТЕЛЯ УСЛУГИ.

5.1. Получатель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса Получателя о предоставлении Услуги;
- нарушение срока предоставления Услуги;
- требование у Получателя документов, не предусмотренных настоящим Положением;
- нарушение требований к содержанию и порядку оказания Услуги согласно разделу 2 настоящего Положения.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в ГОБУ МО ЦППМС-помощи.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта ГОБУ МО ЦППМС-помощи, предоставляющего Услуги, а также может быть принята при личном приеме Получателя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

- фамилию, имя, отчество, сведения о месте жительства Получателя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Получателю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях специалиста, предоставляющего Услуги;
- доводы, на основании которых Получатель не согласен с решением и действием специалиста, предоставляющего Услуги.

5.2.4. Жалоба, поступившая в ГОБУ МО ЦППМС-помощи, подлежит рассмотрению руководителем учреждения в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных нарушений;
- отказ в удовлетворении жалобы.

5.2.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.2.4, Получателю в письменной форме и по желанию Получателя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

ПЛОЩАДКИ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ УСЛУГ ПО ОКАЗАНИЮ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ

№	Площадка	Адрес	Площадь помещений	Транспортная доступность
1	Государственное областное бюджетное учреждение Мурманской области «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»	Мурманская область, г. Мурманск, ул. Советская, д. 9а	115 кв.м.	Центральный район города, проезд: автобусы, троллейбусы, маршрутные такси (удобное расположение, доступность оказания услуги.).
Службы ранней помощи Мурманской области				
2	МДОУ № 62 г.Кандалакша	Мурманская область, г.Кандалакша, ул. Кандалакшское шоссе, д. 29	32,1 кв.м.	Центральный район города, проезд: автобусы, маршрутные такси.
3	МДОУ № 63 г.Кандалакша	Мурманская область, г. Кандалакша, ул. Горького, д.10а	13,6 кв.м.	Центральный район города, проезд: автобусы, маршрутные такси.
4	МБДОУ №3 пгт.Умба	Мурманская область, п. Умба, ул. Беломорская, д.5А	50 кв.м.	Проезд: маршрутные такси.
5	МАДОУ №5 г.Ковдор	Мурманская область, г. Ковдор, ул. Коновалова, д. 26.	115 кв.м.	Проезд: автобусы, маршрутные такси.
6	МБДОУ №7 г.Полярные Зори	Мурманская область, г. Полярные Зори, ул. Сивко, д. 8а	105,8 кв.м.	Центральный район города, проезд: автобусы, маршрутные такси.
7	МДОУ №9 г.Оленегорск	Мурманская область, г. Оленегорск, ул. Бардина, д. 4	34,6 кв.м.	Центральный район города, проезд: автобусы, социальная служба для малоподвижных граждан.
8	МБДОУ №8 г.Североморск	Мурманская область, г. Североморск, ул. Северная Застава, д.2	82,5 кв.м.	Центральный район города, проезд: автобусы, маршрутные такси.
9	МБДОУ №13 г.Полярный	Мурманская область, г. Полярный, улица Видяева, д. 13.	142,6 кв.м.	Проезд: автобусы, маршрутные такси.
10	МДОУ №47 г. Кола	Мурманская область,	75,2 кв.м.	Центральный район города, проезд:

		г. Кола, ул. Красноармейская, д.31		автобусы, маршрутные такси.
11	МБДОУ №38 г.Заполярный	Мурманская область, г. Заполярный, ул. Юбилейная д.4А	10,11 кв.м.	Проезд: маршрутные такси.
12	МДОУ №2 ЗАТО г.Заозерск	Мурманская область, г. Заозерск, ул. Строительная, д. 24	30,71 кв.м.	Проезд: маршрутные такси.
13	МБДОУ №4 г.Кировска	Мурманская область, г. Кировск, ул. Кирова, д. 40	52,4 кв.м.	Проезд: автобусы, маршрутные такси.
14	МБДОУ №5 г.Кировска	Мурманская область, г. Кировск, ул. Ленина, д. 13А	39,2 кв.м.	Центральный район города, проезд: автобусы, маршрутные такси.
15	МБДОУ №59 г.Апатиты	Мурманская область, г. Апатиты, ул. Строителей, д. 117	32,3 кв.м.	Центральный район города, проезд: автобусы, маршрутные такси.
Службы сопровождения замещающих семей				
16	Служба сопровождения	г. Кировск, ул. Олимпийская, д. 4	60,4 м ²	Окраина города, транспортная доступность (автобусы, маршрутки)
17	Служба сопровождения	г.Апатиты, ул. Комсомольская, д. 4	162 м ²	Центр города, транспортная доступность (автобусы, маршрутки)
18	Служба сопровождения	г.Оленегорск, ул.Бардина, д. 56	105 м ²	Центр города, шаговая доступность
19	Служба сопровождения	г. Кандалакша, ул.Первомайская, д.8А	46,53 м ²	Центр города, транспортная доступность (автобусы, маршрутки)
20	Служба сопровождения (Кольский район)	г.Кола, пр. Миронова, д. 4	68 м ²	Центр города, транспортная доступность (автобусы, маршрутки)
	Служба сопровождения (г. Мончегорск)	г. Мончегорск ул. Бредова д.17	83м ²	Проезд: автобусы, маршрутные такси.
Учебно-методические (ресурсные) центры				
22	Государственное областное бюджетное	г. Мурманск, ул. Баумана, д. 39	32,5 м ²	Проезд: автобусы, маршрутные такси.

	общеобразовательное учреждение «Мурманская коррекционная школа-интернат № 3»			
23	Государственное областное бюджетное общеобразовательное учреждение «Минькинская коррекционная школа-интернат» (ГОБОУ Минькинская КШИ)	Мурманская область, Кольский район, с. Минькино, д.135	40,8 м ²	Проезд: автобусы, маршрутные такси
24	Государственное областное бюджетное общеобразовательное учреждение «Оленегорская коррекционная школа-интернат» (ГОБОУ Оленегорская КШИ)	Мурманская обл., г. Оленегорск, ул. Мира, дом 39	34,7 м ²	Проезд: автобусы, маршрутные такси.
25	Государственное областное бюджетное общеобразовательное учреждение "Мурманская коррекционная школа № 1" (ГОБОУ Мурманская КШ № 1)	г.Мурманск, ул.Калинина, 36	32,8 м ²	Проезд: автобусы, маршрутные такси.

Приложение № 2

Форма журнала учета записей на консультацию

№	Дата	Ф.И.О. родителя (законного представителя)	Адрес проживания, номер телефона	Предварительный запрос	Предоставленн е услуги (дата, время, место проведения консультации, Ф.И.О. специалиста)

Приложение №3

Форма журнала учета консультаций

№	Дата	Ф.И.О. родителя (законного представителя)	Адрес проживания, номер телефона	Запрос	Ф.И.О. специал иста	Подпись родителя (законного представителя)

Анкета
оценки качества услуги по оказанию психолого-педагогической, методической и
консультативной помощи родителям
(законным представителям)

Отметьте выбранный Вами вопрос значком

1. Удовлетворены ли Вы качеством оказания Вам консультативной и иной помощи?
 - Абсолютно не удовлетворен
 - Скорее не удовлетворен
 - Скорее удовлетворен
 - Полностью удовлетворен
 - Затрудняюсь ответить
2. Удовлетворены ли Вы профессиональным уровнем специалистов, оказывающих консультативную и иную помощь?
 - Абсолютно не удовлетворен
 - Скорее не удовлетворен
 - Скорее удовлетворен
 - Полностью удовлетворен
 - Затрудняюсь ответить
3. Удовлетворены ли Вы материально-техническим обеспечением при оказании Вам консультативной и иной помощи?
 - Абсолютно не удовлетворен
 - Скорее не удовлетворен
 - Скорее удовлетворен
 - Полностью удовлетворен
 - Затрудняюсь ответить
4. Удовлетворены ли Вы условиями оказания Вам консультативной и иной помощи (безопасность, конфиденциальность)?
 - Абсолютно не удовлетворен
 - Скорее не удовлетворен
 - Скорее удовлетворен
 - Полностью удовлетворен
 - Затрудняюсь ответить
5. Удовлетворены ли Вы актуальностью информации об оказании консультативной помощи в сети Интернет, на информационных стендах?
 - Абсолютно не удовлетворен
 - Скорее не удовлетворен
 - Скорее удовлетворен
 - Полностью удовлетворен
 - Затрудняюсь ответить

Спасибо за участие в анкетировании!

Дата _____ Подпись _____ ФИО _____