

**УТВЕРЖДЕНО**  
**приказом МБУ НМИЦ г. Белгорода**

от « 10 » января 2022 г. № 1

**ПОЛОЖЕНИЕ**

о предоставлении 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 на базе консультационного центра

**1. Общие положения**

1.1 Настоящее Положение по оказанию 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 - услуга) разработано для определения порядка и условий предоставления услуг в консультационном центре.

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 консультационного центра: Белгородская область, город Белгород, ул. Попова, д.25а, МБУ «Научно-методический информационный центр», тел. (4722) 38-06-91.

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

Информация о предоставлении услуги размещается на официальном сайте управления образования администрации города Белгорода в сети Интернет <https://www.beluo31.ru/konsultacionnyu-centr>, на информационных стендах консультационного центра, информационных стендах муниципальных образовательных организаций, в профессиональных групповых сообществах работников образования города Белгорода.

**2. Порядок рассмотрения заявления о предоставлении услуги,  
ее выполнение и результаты**

2.1. Услуга предоставляется специалистами консультационного центра:  
- учителями-логопедами, учителями-дефектологами, педагогами-психологами, социальным педагогом, юристом, специалистами консультационного центра.

2.2. Услуга для получателей оказывается на безвозмездной основе.

2.3 Основания для оказания услуги:

- заявка на получение консультативной помощи: электронная заявка, заявка по телефону, личное обращение в консультационный центр.

Сотрудником (администратором), ответственным за выполнение процедуры регистрации заявок, регистрируется заявки в журнал предварительной записи на оказание услуг (возможно ведение журнала в электронном виде) в день его поступления в консультационный центр.

После регистрации заявки направляются на исполнение специалистам, ответственным за предоставление услуги.

Все услуги регистрируются в журнале учета предоставляемых услуг (возможно ведение журнала в электронном виде).

#### 2.4 Результат рассмотрения заявления о предоставлении услуги.

Конечным результатом оказания консультативной помощи на основании обращений (заявки) являются:

- получение консультативной помощи (разъяснение, информирование, выдача рекомендаций) по вопросу заявки;
- получение обратной связи от получателя услуги, в том числе в электронной форме.

После окончания приема специалист, ответственный за предоставление услуги заносит сведения о предоставленной заявителю информации в консультационный лист. Консультационный лист предоставляется сотруднику (администратору) для заполнения журнала учета предоставляемых услуг.

2.5 Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) предусматривает разнообразный перечень запросов: проблемы детско-родительских отношений, особенности развития речевой деятельности ребенка, преодоление затруднений в освоении детьми образовательной программы (учебного материала), создание условий для обучения детей в образовательных организациях с учетом рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии, особенности социального взаимодействия со сверстниками и взрослыми.

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.

Консультационный центр в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги.

Консультационный центр не вправе навязывать получение услуги.

2.6 В зависимости от предварительного запроса получателя услуги консультационный центр подбирает соответствующего исполнителя, специалиста.

В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению консультационного центра в пределах его возможностей.

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

2.7 Получатель услуги вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга.

2.8 Получатели услуг имеют возможность выбора времени и формы предоставления услуги.

2.9 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 центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием.

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

**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.

В ходе консультации **специалист (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 специалист (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.

Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

В конце получения услуги получателю предоставляется возможность оценить качество оказанной услуги в любой удобной форме (онлайн-опрос при дистанционной форме консультирования, отметка в консультационном листе при очном консультировании).

**2.10 Специалист (консультант) обязан отказаться ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:**

- это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос консультанту представляет

собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными;

- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги, например, запрос консультанту касается возможностей получения социальной помощи ребенку, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка, получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;

- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе организации, например, запрос консультанту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (учителями ребенка, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

### **3. Виды и порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи**

3.1 Право выбора вида и формы услуги предоставляется получателю.

3.2 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.

**Юридическое консультирование** – обсуждение вопросов социального взаимодействия, правовой и социальной защиты.

**Консультирование специалистами центра** – разъяснение о создании условий для обучения детей в образовательных организациях с учетом рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии (реализация образовательной программы, выбор формы и условий обучения, особенности психолого-педагогического сопровождения специалистами).

3.3 Формы предоставления услуги:

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

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

Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги.

3.4. **Порядок оказания услуги «очная консультация».**

Помещение для оказания услуги в очной форме оказывается в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Помещение располагается на первом этаже и позволяет свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги; помещение оснащается мебелью и необходимым оборудованием.

Оборудование помещения для оказания услуги позволяет специалисту (консультанту) возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте. В процессе консультации имеется возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

В помещении оборудованы: зона ожидания для граждан, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

Время ожидания приема заявителей при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут.

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. Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка. При этом Консультационный центр создает условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка. Присутствие ребенка не рекомендуется, если это может затруднить реализацию рекомендаций специалиста, а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребенка и по другим обстоятельствам.

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.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя осуществляется не более 45 минут.

Оказание услуг двум получателям в одном помещении одновременно не допускается.

Специалист (консультант) вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги.

Специалист, ответственный за предоставление услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов Консультационного центра, включая привлеченных специалистов.

В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, обязан сделать запись в журнале учета обращений в Консультационный пункт и предложить произвести перезапись на повторное консультирование в удобное время для заявителя или предложить подготовить письменный ответ на запрос.

### **3.5 Порядок оказания услуги «дистанционная консультация».**

Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, видео-конференцсвязи (далее – ВКС), а также связи с использованием электронной почты (по согласованию с родителями).

Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса.

В ходе дистанционной консультации специалист Консультационного центра дает устный ответ на заявленный вопрос, с демонстрацией нормативных актов, методических рекомендаций и других информационных материалов по направлению.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Консультационного центра, то центром обеспечивается скорейшее решение данных проблем и возможности повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, то специалисты ожидают восстановления связи и обеспечивают возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

При консультировании по каналам телефонной связи специалист, ответственный за предоставление услуги, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование Консультационного центра.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

В конце информирования специалист, ответственный за предоставление услуги, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации дистанционно.

#### **4. Делопроизводство консультационного центра**

4.1 Ведение документации Консультационного центра выделяется в отдельное делопроизводство.

4.2 Деятельность Консультационного центра регламентируется следующими локальными актами:

- Приказ директора об организации деятельности консультационного центра;

- Положение о предоставлении 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 на базе консультационного центра.

4.3 В процессе деятельности Консультационного центра ведется следующая документация:

- журнал предварительной записи на консультацию;
- журнал учета предоставляемых услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи;
- табель учета проведенных консультаций (ежемесячно);
- консультационные листы (папка формируется ежемесячно).

#### **5. Кадровое обеспечение оказания услуг**

5.1 Услуги оказываются специалистами МБУ «Научно-методический информационный центр» города Белгорода, принятыми на работу на основании трудового договора, либо специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании договора гражданско-правового характера.

Заключение трудовых договоров и договоров гражданско-правового характера осуществляется в соответствии с требованиями трудового законодательства.

5.2 Специалисты должны отвечать квалификационным требованиям (любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников). Квалификационные требования обеспечивают квалифицированное оказание помощи получателям услуг и не устанавливают их ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к той или иной должности.

5.3 В штат консультационного центра могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки получателей услуги, а также для обеспечения перевозки специалистов при проведении выездных

консультаций. Указанные специалисты могут не соответствовать квалификационным требованиям к специалистам Консультационного центра.

## **6. Права и обязанности сторон**

### **6.1. Родители (законные представители) имеют право на:**

- получение квалифицированной консультативной помощи по вопросам образования, воспитания, психофизического развития и индивидуальных возможностей детей, здоровьесбережения, на высказывание собственного мнения и обмен опытом по вопросам образования и воспитания детей со специалистом консультационного центра;

- высказывание пожеланий на тему консультаций.

### **6.2 Руководитель консультационного центра:**

- организует работу специалистов, обеспечивающих консультативную помощь в соответствии с их графиком работы;

- определяет функциональные обязанности специалистов;

- обеспечивает дополнительное информирование населения о деятельности Консультационного центра и предоставлении услуг;

- осуществляет контроль за деятельностью специалистов по качественному предоставлению услуг.

### **6.3. Администратор консультационного центра:**

- осуществляет ведение необходимой документации центра;

- принимает поступающие заявки на получение консультации;

- направляет поступившие заявки на исполнение специалистам, ответственным за предоставление услуги;

- осуществляет учет работы специалистов.

### **Специалисты Консультационного центра обязаны:**

- своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативными правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами выполнять возложенные задачи;

- соблюдать конфиденциальность в рамках профессиональной деятельности;

- использовать информацию о получателях услуг в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленными законодательством Российской Федерации;

- своевременно рассматривать обращения граждан по оказанию консультационных услуг;

- соблюдать сроки и порядок предоставления информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услугах;

- предоставлять достоверную информацию, отчетные и статистические данные ответственным лицам.

### **Специалисты Консультационного центра несут ответственность:**

- за предоставление недостоверной информации, не соответствующей законодательству;

- за представление сведений, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также

составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

- за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей.

**Специалисты Консультационного центра имеют право:**

- вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию оказания консультативных услуг;

- получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы;

- участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях учреждения при обсуждении вопросов, относящихся к предмету деятельности Консультационного центра, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями;

- пользоваться услугами связи, в том числе, информационно-коммуникационной сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей.