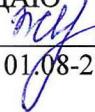


**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ЯРОСЛАВСКАЯ ШКОЛА-ИНТЕРНАТ № 7»**

---

УТВЕРЖДАЮ  
директор  Л.В. Жаворонкова  
Приказ № 01.08-27 от 28.01.2022 г.

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

**1. Общие положения**

1.1. Положение о службе оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Положение) ГОУ ЯО «Ярославская школа-интернат № 7» (далее – Учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и методическими рекомендациями по оказанию 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 рамках федерального проекта «Современная школа», национального проекта «Образование», направленные письмом Министерства просвещения Российской Федерации от 17 ноября 2021 г. № ДГ-1997/07, приказ департамента образования Ярославской области «О развитии региональной системы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи» от 30.12.2021 г. № 451/01-03.

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, 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, направленная на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации; получения информации о собственных правах, правах ребенка

в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению возникающих при воспитании, развитии и обучении ребенка вопросов; определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающими принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

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.

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.

Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (далее – федеральный портал «Растимдетей.рф») – информационная система оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) с организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», и способствующая формированию родительского сообщества.

Специалист Службы (далее – консультант) – лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

Услуги оказываются консультантами: принятыми на работу на основании трудового договора, привлеченными к оказанию Услуг на основании гражданско-правового договора.

Служба проводит инструктаж консультантов и знакомит с Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

В качестве консультантов для диспетчерского консультирования могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки «Психологические науки», «Образование и педагогические науки», «Социология и социальная работа», «Юриспруденция», успешно прошедшие промежуточную аттестацию не менее чем за два года обучения, при условии участия в обучающих мероприятиях по вопросу оказания услуг психолого- педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа», национального проекта «Образование» с получением сертификата.

Компетенции консультантов позволяют обеспечивать им квалифицированное оказание услуг.

### 3. Порядок создания и организация деятельности Службы

- 3.1. Служба в своей деятельности руководствуется
- Конституцией Российской Федерации,
  - 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,
  - Указом Президента РФ от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;
  - Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
  - Распоряжением Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;
  - приказом Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 450 «О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»,
  - письмом Минпросвещения России от 31 января 2020 г. № МР 88/07 «О методике оценки качества» (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи);
  - постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.33685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»;
  - паспортом федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте РФ по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 24.12.2018 г. № 16;
  - методическими рекомендациями по оказанию 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 рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2022 г., направленные письмом Министерства просвещения Российской Федерации от 17 ноября 2021 г. № ДГ-1997/07,
  - приказом департамента образования Ярославской области «О развитии региональной системы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи» от 30.12.2021 г. № 451/01-03,

- уставом и локальными актами ГОУ ЯО «Ярославская школа-интернат № 7».

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

3.3. Директор ГОУ ЯО «Ярославская школа-интернат № 7» самостоятельно определяет, издает и утверждает необходимые локальные нормативные акты, назначает руководителя Службы, осуществляет контроль за соответствием деятельности Службы требованиям нормативных правовых документов.

3.4. Руководитель Службы:

- ведет Журнал учета получателей Услуги;
- распределяет запросы в соответствии с содержанием для подготовки консультаций специалистами и определяет сроки их исполнения;
- привлекает в случае необходимости специалистов школы, не входящих в список основных консультантов;
- анализирует результативность деятельности Службы в целом и отдельных специалистов Службы;
- размещает на сайте школы-интерната информацию о наличии Службы, режиме работы, порядке и возможных формах предоставления услуги, сведения о специалистах.

3.5. Количество специалистов, привлеченных к работе Службы, определяется кадровым составом и составляет не менее 5 человек.

Оплата труда специалистов осуществляется с использованием средств гранта из федерального бюджета в целях обеспечения реализации федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам.

3.6. Служба вправе привлекать к работе иных специалистов на основании гражданско-правовых договоров. В целях организации и осуществления Услуг Служба заключает 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.

3.7. Введение документации Службы выделяется в отдельное делопроизводство.

В деятельности Службы используются следующие документы:

- Положение о Службе.
- Приказ об открытии Службы.
- Журнал учета консультаций специалистов-консультантов.

3.8. 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

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;
- 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:

- личностно-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. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования по вопросам развития, воспитания/, обучения и социализации получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

Содержательное консультирование предполагает оказание Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой. Консультационная помощь представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный консультант (специалист), обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

5.2. Конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

5.3. Оказание Услуги получателям осуществляется на бесплатной основе.

5.4. Оказание Услуги получателям осуществляется независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателя Услуги.

5.5. При оказании Услуги должна быть предусмотрена возможность организовать присмотр за ребенком на время получения Услуги.

5.6. При оказании Услуги специалист-консультант ориентируется на удовлетворение запроса получателя Услуги.

5.7. Услуга может быть оказана в следующих формах:

5.7.1. 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.

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

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

5.8. По итогам консультирования получателю Услуги предлагается оценить качество предоставляемой Услуги.

5.9. 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.

5.10. Специалист-консультант организации вправе запросить у родителей (законных представителей) дополнительную информацию, необходимую для предоставления Услуги.

5.11. Основанием для оказания Услуги является обращение в Службу.

5.12. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно.

В журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»), Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы под определенным кодом. При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.

5.13. 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.

5.14. 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.

5.15. 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.

5.16. 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.

Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

5.17. Факт оказания Услуги фиксируется в журнале и имеет документальное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу.

## 6. Права и обязанности специалистов и получателей услуг

6.1. В ходе консультации специалист-консультант 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 директор ГОУ ЯО «Ярославская школа-интернат № 7».

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 директором ГОУ ЯО «Ярославская школа-интернат № 7» и подразделяется на:

- оперативный контроль по обращению 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 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.