

Отдел образования, спорта и  
молодёжной политики  
администрации Шумерлинского  
района Чувашской Республики

Чăваш Республикинчи  
Çемёрле район  
администрацийĕн  
вĕрентĕ, спорт тата Çамрăксен  
политикин пайĕ

### ПРИКАЗ

30.08. 2019 г.

№ 52

Об утверждении Положения о консультационном пункте по оказанию 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, при отделе образования, спорта и молодёжной политики администрации Шумерлинского района

Во исполнение контрольной точки 2.1.8. плана мероприятий федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 24 декабря 2018 г. № 16), п. 18 Плана мероприятий («дорожной карты»), направленных на реализацию региональных проектов «Современная школа», «Успех каждого ребенка», «Учитель будущего», «Цифровая образовательная среда», «Социальная активность», «Поддержка семей, имеющих детей» в Шумерлинском районе, утвержденном постановлением администрации Шумерлинского района от 19.08.2019 № 513, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о консультационном пункте по оказанию 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, при отделе образования, спорта и молодёжной политики администрации Шумерлинского района (далее – Консультационный пункт).

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Кузьмину С.В., главного специалиста-эксперта отдела образования, спорта и молодёжной политики администрации Шумерлинского района.

Заместитель главы администрации -  
начальник отдела образования,  
спорта и молодёжной политики  
администрации Шумерлинского района



Т.А. Караганова

С приказом ознакомлен (ы): \_\_\_\_\_

Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

**о консультационном пункте по оказанию 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, при отделе образования, спорта и молодежной политики администрации Шумерлинского района**

### 1. Общие положения

1.1. Положение о консультационном пункте по оказанию 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, при отделе образования, спорта и молодежной политики администрации Шумерлинского района (далее – Консультационный пункт) определяет порядок создания и деятельности Консультационного пункта во исполнение контрольной точки 2.1.8. плана мероприятий федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 24 декабря 2018 г. № 16).

Для целей настоящего документа применяемые в нем термины и определения имеют следующее значение:

Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (далее - услуги) - услуги, оказываемые получателям (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. 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.

Основной целью оказания услуг родителям является создание условий для повышения компетентности родителей детей в вопросах образования и воспитания.

Получатель услуги - родитель (законный представитель) 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 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.

### 2. Порядок оказания услуг

Консультационный пункт не оказывает помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью, специалисты Консультационного пункта разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

Данное условие является принципиально важным - получателем услуги являются именно родители и законные представители. Ребенок услуги не получает, помощь детям оказывается в рамках оказания иного рода услуг. Максимально возможное вовлечение ребенка - это его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно

осуществить присмотр за ним во время оказания услуги. При этом Консультационный пункт может создавать условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним. 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.

Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка. Консультационный пункт обеспечивает возможность присмотра за ребенком как минимум для тех категорий родителей и законных представителей, кто, исходя из особенностей жизненной ситуации, не может сделать это самостоятельно. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка в ходе получения услуги допустимым, но в ходе оказания услуги выяснилось, что оно нежелательно, Консультационный пункт идет навстречу и содействует обеспечению присмотра за ребенком.

Консультационный пункт, отдел образования, спорта и молодежной политики администрации Шумерлинского района проводят информационно-разъяснительную деятельность, направленную на доведение до получателей услуг информации об их возможностях обращаться за получением услуг в различной форме (в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Отдел образования, спорта и молодежной политики администрации Шумерлинского района обеспечивает размещение документов, связанных с работой Консультационного пункта, а также контактных данных Консультационного пункта, 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. Могут быть также подготовлены и оформлены информационные стенды в помещении Консультационного пункта, подготовлены раздаточные материалы с информацией для получателей услуг, сформированы пояснительные материалы для родителей (законных представителей) для размещения на сайте, включая размещение с возможностью сохранения информации с сайта.

Консультационный пункт обеспечивает возможность дистанционного получения услуги. Для этого обеспечивается необходимое техническое оснащение Консультационного пункта, так и построить данную работу с учетом возможности выбора каналов связи, удобных для родителей (законных представителей).

С целью обеспечения получателей услуг помощью квалифицированных специалистов отдел образования, спорта и молодежной политики администрации Шумерлинского района может как принимать граждан на работу на основании трудового договора, так и заключать гражданско-правовые договоры об оказании услуг с квалифицированными специалистами.

Заключение трудовых договоров осуществляется в соответствии с требованиями трудового законодательства. Заключение гражданско-правовых договоров осуществляется в соответствии с требованиями законодательства о закупках товаров, работ и услуг.

## **2.1. Содержание и виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи. Целевая аудитория**

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 Консультационного пункта, 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.

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 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.

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.

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, если большие объемы не установлены Консультационным пунктом.

Возможна разработка стандартизированных вариантов отказа консультанта в выполнении тех или иных действий, ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта родитель. Так, консультант отказывается 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 (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации). В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;

- 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.

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. Консультационный пункт не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать

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

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 пункт в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должен требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная), однако делать его обязательным этапом записи для получения услуги не рекомендуется в связи с тем, что получатель консультации не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему как требующую психолого-педагогической, методической или консультационной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Консультационный пункт подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Консультационного пункта в пределах ее возможностей.

Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Возможность записи для получения консультации предоставляется не позднее чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

Квалифицированным специалистом признается любой консультант, отвечающий приведенным ниже требованиям к квалификации специалиста Консультационного пункта. Привлекать в качестве консультантов лиц, не обладающих соответствующей квалификацией Консультационный пункт не должен, поскольку от квалификации специалистов напрямую зависит качество оказываемых услуг.

Информация, полученная консультантом 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 Консультационного пункта. 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.

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

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).

Ключевые требования к конкретным видам услуг определяются следующим образом.

Очная консультация. Предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ). 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 необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием.

Оборудование помещения для оказания услуги должно позволять консультанту возможность 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.

Требуется оборудовать зону ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

Необходимо оборудовать зону ожидания для детей получателей услуги, которая будет находиться в помещении для оказания услуги. Зона ожидания для детей должна быть оснащена 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.

Выездная консультация. Представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении общеобразовательного учреждения Шумерлинского района. Консультант должен иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению Консультационного пункта. В такие категории включаются граждане пенсионного возраста, инвалиды первой и второй групп, граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителем ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, граждане, проживающие вне пределов транспортной доступности Консультационного пункта.

Право выбора консультанта в данном случае не реализуется, если иное не определено Консультационного пункта. Выбор осуществляется службой с учетом организации оказания услуг. Оказание услуги несколькими консультантами одновременно не осуществляется.

Дистанционная консультация. Может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения.

Получатели услуг являются гражданами различных категорий:

- родители (законные представители) детей;

- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Получатели услуг получают услуги по собственному запросу, организации 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.

## 2.2. Нормативно-правовая база

Условия для оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям детей создаются с учетом следующих нормативно-правовых актов:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Семейный кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон Российской Федерации "Об образовании в Российской Федерации" от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ;

- Федеральный закон "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ;

- Федеральный закон "О персональных данных" от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ;

- Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. N 2300-1;

- подзаконные нормативные правовые акты, принятые 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. N 81;

- Государственная программа Чувашской Республики «Развитие образования» на 2019-2035 г.г.

- Муниципальная программа Шумерлинского района «Развитие образования» на 2019-2035 г.г.

В ходе создания Консультационного пункта отдел образования, спорта и молодежной политики администрации Шумерлинского района обеспечивает контроль за знанием и соблюдением специалистами, оказывающими услуги, требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания услуги.

Деятельность Консультационного пункта соответствует законодательству Российской Федерации, Чувашской Республики и Шумерлинского района. Контроль за соответствием деятельности Консультационного пункта требованиям нормативных правовых актов осуществляет руководитель отдела образования, спорта и молодежной политики администрации Шумерлинского района.

### **2.3. Кадровое обеспечение оказания услуг**

Услуги оказываются работниками Консультационного пункта, принятыми на работу на основании трудового договора, либо специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора (далее - специалисты).

Специалисты должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами Консультационного пункта. Данные квалификационные требования должны обеспечивать квалифицированное оказание помощи получателям услуг и не рекомендуется устанавливать их ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к одной из перечисленных ниже должностей. Квалификационные требования к специалистам Консультационного пункта фиксируются в должностных инструкциях и иных локальных нормативных актах Консультационного пункта либо в гражданско-правовом договоре.

Перечень возможных должностей, требований к квалификации, который признается достаточными для квалификационных требований к специалистам службы - консультантам: любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней (за исключением концертмейстера) в соответствии с «Квалификационными характеристиками должностей работников образования», утвержденными приказом Минздравсоцразвития России от 26 августа 2010 г. № 761н должности профессиональной квалификационной группы должностей руководителей структурных подразделений (в составе должностей работников образования), если возглавляемое структурное подразделение реализует образовательную программу для детей; должность педагога-психолога (психолога в сфере образования) квалификации, соответствующей профессиональному стандарту «Педагог-психолог (психолог в сфере образования)», утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. N 514н при наличии стажа работы не менее 3 лет.

Квалификационные требования по должности консультанта устанавливаются на основе квалификационных требований к перечисленным должностям простым перечислением, назвав различные возможные варианты квалификации, достаточные для консультанта.

### **2.4. Материально-техническое обеспечение оказания услуг**

Консультационный пункт располагается в отдельном помещении 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 Консультационного пункта.

Консультационный пункт оснащается оборудованием для оказания услуг в дистанционной форме. Консультационный пункт должен иметь возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста Консультационного пункта.

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.

Консультационный пункт должен иметь простую систему предварительной записи для получения услуги, а также предоставлять техническую возможность получателю услуги оставить свой отзыв о качестве оказанной услуги.

Консультационный пункт по итогам оказания каждой услуги предлагает получателю услуги оценить качество полученной услуги (ответы на серию вопросов, характеризующих качество предоставленной услуги - простота записи для получения услуги, «длина очереди», соблюдение сроков записи для получения услуги, соответствие реального времени работы специалиста установленному Консультационным пунктом времени, качество работы специалиста Консультационного пункта и т.п.).

### **3. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОКАЗАНИЯ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ**

Специалисты Консультационного пункта должны хорошо знать действующее законодательство, нормативные акты, указанные в п. 2.2. настоящего Положения, а также ключевые решения в рамках правоприменительной практики по вопросам прав и обязанностей ребенка в сфере образования. Не допускаются консультации, нарушающие права ребенка в сфере образования. В частности, это касается вопросов прав ребенка как участника образовательного процесса.

Специалист Консультационного пункта всегда должен помнить о том, что ребенок, хоть и не является в полной мере дееспособным, тем не менее, является полноправным гражданином Российской Федерации, и имеет все права, гарантированные для граждан Конституцией Российской Федерации и ратифицированным на территории Российской Федерации международным законодательством, включая право на свое мнение, на уважительное обращение, на защиту своего достоинства, физическую неприкосновенность, тайну переписки и телефонных переговоров, защиту персональных данных и иные.

На защиту прав и интересов ребенка в конечном итоге должны быть направлены усилия всех вовлеченных сторон, как его, так и образовательных организаций, специальных органов и комиссий, созданных для защиты прав несовершеннолетних, контрольных и надзорных органов, так и каждого работника Консультационного пункта и Консультационного пункта в целом.