

Государственное общеобразовательное казенное учреждение Иркутской области
«Специальная (коррекционная) школа № 12 г. Иркутска».

СОГЛАСОВАНО

Протокол педагогического совета
от 05 ноября 2019 № 2

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГОКУ «СКШ № 12 г. Иркутска»
 /М.В. Дмитриева

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания совета родителей
от 01 ноября 2019 № 2

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГОКУ «СКШ № 12 г. Иркутска»
от 19.11.2019 № 42



ПОРЯДОК

**оказания услуг психолого-педагогической, методической и
консультативной помощи родителям (законным
представителям) детей с ограниченными возможностями здоровья,
в том числе имеющими статус «ребенок – инвалид»
консультационным пунктом ГОКУ «Специальная
(коррекционная) школа № 12 г. Иркутска»**

1. Общие положения
2. Состав, последовательность и сроки выполнения услуги
3. Формы услуг
4. Требования к помещениям консультационной службы ГОКУ «Специальная (коррекционная) школа № 12 г. Иркутска»

I Общие положения

1.1. Настоящий порядок оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей с ограниченными возможностями здоровья, в том числе имеющими статус «ребенок – инвалид» в консультационном пункте ГОКУ «Специальная (коррекционная) школа № 12 г. Иркутска» (далее — Порядок о предоставлении услуги, Услуга, Консультационный пункт) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности Услуги, создания комфортных условий для получения Услуги.

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

1.3. Услуга носит заявительный характер.

1.4. Заявителями услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются родители (законные представители) ребенка с ограниченными возможностями здоровья, в том числе имеющего статус «ребенок – инвалид», 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 (далее -заявитель, получатель).

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

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 27Э-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г, № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных федеральных законов, санитарно-эпидемиологические правила и нормативы;
- государственные и региональные программы, методические рекомендации государственных и региональных органов власти.

1.6. Место нахождения Консультационного пункта:

- Государственное общеобразовательное казенное учреждение Иркутской области «Специальная (коррекционная) школа № 12 г. Иркутска» (далее — ГОКУ «Специальная (коррекционная) школа № 12 г. Иркутска»;
- 664043, Россия, Иркутская область, город Иркутск, бульвар Рябикова, 4 «В»;
- тел.: 8(3952) 30- 02- 35,
- адрес электронной почты: spkors@list.ru.

1.7. Консультационный пункт обеспечивает размещение документов, связанных с его работой, условий оказания Услуг, включая кадровые, материально-технические, различных вариантов формата оказания Услуг и другую необходимую информацию на официальном сайте в сети Интернет.

1.8. В сети Интернет и других информационных источниках, в том числе информационных стендах, размещаются следующие информационные материалы:

- почтовый адрес консультационного пункта, график работы;
- справочные телефоны, по которым можно получить консультацию;
- адрес сайта и электронной почты консультационного пункта;
- копия Порядка предоставления услуги;
- информация о ключевых органах и организациях (о контактных данных министерства образования Иркутской области, прокуратуры, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, бесплатных юридических консультаций при их наличии и т.п.),

1.9. Работа Консультационного пункта может быть организована с использованием информационной системы, обеспечивающей возможность электронной записи для получения Услуг, оценки предоставленных Услуг Получателями.

II. Состав, последовательность и сроки выполнения Услуги

2.1. Наименование Услуги: психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) детей с ограниченными возможностями здоровья, в том числе имеющими статус «ребенок – инвалид».

2.2. Услуга предусматривает консультирование:

- родителей (законных представителей) детей с ограниченными возможностями здоровья, в том числе имеющими статус «ребенок – инвалид».

2.3. Основанием для начала процедуры являются устное или письменное заявление.

2.4. Предоставление Услуги включает в себя последовательность следующих процедур:

- получение запроса Заявителя, регистрация в журнале регистрации и направление на консультацию к специалисту, оказывающему Услугу;

- предоставление Услуги;

- заполнение получателем Услуги оценочного листа (по желанию).

2.5. Получатели Услуг получают Услуги по собственному запросу. Консультационный пункт не вправе навязывать получение Услуги. Граждане обращаются за Услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более чем одной Услуги в течение календарного года.

2.6. Для получения консультации заинтересованные лица смогут обратиться в консультационный пункт:

- в устной форме, в том числе по телефону;

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

2.7. Услуга оказывается, как консультационная помощь получателю, в форме консультирования по возникшим вопросам продолжительностью не более 45 минут. Конкретное содержание Услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей обратившегося.

2.8. Услуга предоставляется в порядке очереди. Услуга может предоставляться по взаимно согласованной предварительной записи. При необходимости (острая стрессовая ситуация, состояние шока) — сразу же при непосредственном обращении.

2.9. Консультационная помощь представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный работник - специалист пункта, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, 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. Заявитель вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

2.10. Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

2.11. В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей), специалист консультационного пункта доводит до сведения получателя консультации 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 (информация о ключевых органах и организациях размещается на стенде и в сети Интернет на сайте Консультационного пункта

2.12. В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя те или иные виды действий. 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 консультации, не осуществляется. Специалист не готовит письменный ответ на обращение получателя Услуги, Услуги предоставляется в устной форме. Специалист может осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в размере до 5 листов формата А4.

2.13. Получатель Услуги вправе осуществлять аудио-, либо видеозапись предоставленной ему Услуги, при условии предварительного уведомления специалиста консультационного пункта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не затрудняет оказание услуги.

2.14. Получатель Услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для 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 должна требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная).

Психолого-педагогическая консультация - вид индивидуального консультирования по вопросам психического развития, обучения и воспитания детей. Психолого-педагогическое консультирование направлено на практическое решение важнейшей задачи систематического контроля за ходом психического развития детей в целях его оптимизации и коррекции.

Методическая консультация - это консультационная услуга, включающая профессиональный совет педагога и помощь по конкретному вопросу, связанному с повседневными вопросами воспитания и обучения детей.

Консультационная помощь гражданам, воспитывающим детей, направлена на их адаптацию в обществе, ослабление социальной напряженности, создание благоприятных отношений в семье, а также на обеспечение взаимодействия личности, семьи, общества и государства.

2.15. 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 поступления запроса. Получать Услуги может выбрать время консультации из предложенных вариантов.

2.16. Информация, полученная специалистом в ходе оказания Услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается. Осуществление записи хода консультации по инициативе специалистов Консультационного пункта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

2.17. Результатом консультативной помощи детям и их родителям (законным представителям) является предоставление родителям (законным представителям) полной и объективной информации по вопросам содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

2.18. После оказания Услуги получателю Услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной услуги письменно (согласно Приложению № 2) или посредством оставления отзыва на сайте консультационного пункта.

2.19. Критериями оценки предоставляемой Услуги являются:

- полнота и качество выполнения процедур, необходимых для предоставления Услуги;
- информационное сопровождение деятельности по предоставлению Услуги;
- соответствие действий специалистов, оказывающих консультацию, требованиям действующего законодательства.

2.20. За предоставление Услуги плата с Получателей не взимается.

III. Формы Услуг

3.1. Формы Услуг:

- очно;
- дистанционно.

Получатели Услуги вправе выбрать необходимый вид Услуги.

3.2. В целях создания положительной эмоциональной среды общения между родителями и специалистами консультационного пункта, очные консультации будут проводиться в формате «Гостиной для родителей». Модель «Гостиная для родителей», позволит получателям услуг приобрести психолого-педагогические, методические знания и обогатиться воспитательским опытом.

Очная консультация предполагает оказание консультации в здании, оборудованном отдельным входом необходимым для обеспечения доступности лиц с ОВЗ. Помещение для оказания услуги должно отвечать санитарным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации. Помещение должно располагаться на первом этаже. Помещение должно позволять свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания Услуги, быть оборудовано мебелью и необходимым оборудованием.

Оборудование помещения для оказания Услуги должно предоставлять специалисту, проводящему консультацию, 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.

Должна быть оборудована зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди, в том числе и для детей получателей Услуги, которая будет находиться в помещении для оказания Услуги. Возможность присутствия ребенка в помещении на время получения консультации не исключается. Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении для оказания услуги будет осуществляться получателем услуги самостоятельно.

3.3. Дистанционная консультация может быть оказана, по выбору получателя услуги, посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Дистанционное консультирование проводится в формате «Заочного родительского университета».

Виды дистанционного консультирования:

- видео-консультации, посредством глобальной сети Интернет по коммуникационным программам Viber, WhatsApp в режиме реального времени.
- электронное общение. Воспользоваться данной формой консультирования заявители смогут через электронную почту консультационного пункта, составив обращение специалистам «Заочного родительского университета». Результатом рассмотрения обращения может быть, как письменный ответ на указанный адрес электронной почты, так и консультирование посредством телефонной связи.

— «Горячая линия» обращений «Мы вместе!». Ее создание сможет обеспечить оперативное реагирование на запрос заявителя по оказанию психолого-педагогической помощи. «Горячая линия» будет работать в соответствии с утвержденным графиком,

При оказании услуги в дистанционной форме возможна техническая поддержка и консультирование получателя услуги, имеющего сложности с использованием средств связи, необходимых для получения дистанционной услуги.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны консультационного пункта, специалист консультационного пункта обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность 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, специалист консультационной службы ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

Услуга дистанционного консультирования может быть реализована посредством формы обратной связи. Получатель услуги формулирует проблему, указывая контактные данные для обратной связи на сайте консультационного пункта. Данное обращение попадает на электронную почту консультационного пункта, а затем к конкретному специалисту.

Результатом рассмотрения данного обращения может быть консультирование посредством телефонной связи, а при наличии у заявителя технической возможности, возможна организация консультирования в режиме on-line (реального времени).

3.4. В целях правового просвещения получателей услуг планируется включение консультационных Дней правовой помощи «Искусство быть родителем», организованных в помещении консультационного пункта.

IV. Требования к помещениям консультационного пункта

4.1. Требования к помещениям, где предоставляется Услуга:

- помещение, где располагается консультационный пункт, оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о режиме работы консультационного пункта.

4.2. Прием получателей Услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях - местах предоставления Услуги.

4.3. В помещениях для предоставления Услуги на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников учреждений.

4.4. Помещение для предоставления Услуги должно иметь средства пожаротушения и оказания первой медицинской помощи.

4.5. Материально-технические условия (в том числе наличие необходимых помещений и оборудования) должны включать в себя условия для проведения консультации, ожидания и заполнения необходимых документов.

4.6. Помещение для предоставления Услуги обеспечивается необходимым для предоставления услуги оборудованием (компьютер, средства связи, включая Интернет, оргтехника), канцелярскими принадлежностями, информационными материалами, наглядной информацией, необходимой мебелью, кулерами с водой.

4.7. В консультационном пункте должны быть созданы условия, обеспечивающие доступность образовательной среды для получателей услуги с ограниченными возможностями здоровья,

4.8. В местах предоставления Услуги предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

4.9. Для инвалидов обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа в помещение, где расположен Консультационный пункт.

4.10. На территории, прилегающей к консультационному пункту, выделяется не менее одного места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов,