

"Центр "ДИВО"



УТВЕРЖДАЮ

Директор ЦДОУ «Ц «ДИВО»

(должность руководителя)

Демина Ирина Николаевна

(подпись)

(Ф. И. О.)

Приказ № Ц-2801/21-1 от 28.01.2021

г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей в консультативной Службе ЦДОУ «Центр «ДИВО»**

Получатель услуг запрашивает консультации по собственному желанию, организация не вправе навязывать получение услуги. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право обратиться за оказанием услуги каждый раз, когда у него возникает потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга.

Информация о специалистах консультативной Службы ЧДОУ «Центр «ДИВО» (далее-Служба) размещается на сайте ЧДОУ «Центр «ДИВО» (далее-Центр) с учетом действующего законодательства о персональных данных. Обращение получателя услуг в Службу за консультацией может происходить в следующих формах:

- очное обращение в Службу;
- обращение по телефону;
- электронная заявка на сайт Центра.

Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, или непосредственно в момент начала консультации. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Служба может подбирать соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Службы в пределах ее возможностей. Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации Службой). Обращения за консультацией на сайты фиксируются в Журнале предварительной записи родителей (законных представителей) на предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи службы (Приложение № 1). После регистрации обращения сотрудник передает заявку специалисту Службы, тот связывается с получателем услуг для определения вида, даты, времени, места консультации в соответствии с Графиком работы консультативной Службы (Приложение 2). По факту получения очной и выездной консультации получатель услуг заполняет Анкету (Приложение 3), в которой может указать персональные данные, подтверждаемые подписью, но имеет право не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае в заявлении, Журнале учета проведенных консультаций (Приложение 4) указываются только те данные, которые сообщил получатель услуги (либо заносится отметка «анонимно»).

Рекомендованный перечень персональных данных: фамилия, имя, отчество родителя, фамилия и имя ребенка, дата рождения ребенка (количество лет), контактный телефон, e-mail, согласие на обработку и хранение персональных данных своих и ребенка. Для упрощения получателю услуг процедуры получения услуг, он не обязан предоставлять документы, подтверждающие его персональные данные. По окончании реализации проекта все специалисты обязаны сдать свои журналы, отчетные документы, где фиксируются получатели услуг консультативной Службы, уничтожив их у себя. Срок хранения документов в Службе-3 года.

При проведении дистанционной консультации (по телефону или с использованием Интернет-соединения) анкету заполняет консультант со слов получателя услуги, делает пометку о дистанционной форме заполнения заявления и ставит свою подпись. Консультация оказывается, как разовая услуга. Факт получения очной консультации подтверждается в Анкете подписью получателя услуг. Факт получения дистанционной консультации подтверждается в Анкете подписью специалиста, проводившего консультацию. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией к одному или нескольким специалистам Службы в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Услугу рекомендуется предоставлять не позднее чем в течение 10 дней со дня обращения получателя услуги в Службу. Рекомендуется, чтобы имелась возможность выбора времени консультации. В случае, если дистанционную консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Службы, Служба 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 (услуга учитывается не учитывается повторно). В случае, если дистанционную консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, служба 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.

Выездная консультация предоставляется отдельным категориям граждан: маломобильные граждане, инвалиды первой и второй групп; граждане, воспитывающие ребенка с ОВЗ, инвалидностью, не обучающегося в образовательной организации. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан: инвалидам первой и второй групп, гражданам, воспитывающим ребенка с инвалидностью; гражданам,

воспитывающим ребенка дошкольного возраста, в неполной семье. Также выездные консультации могут проводиться на территории организаций (образовательные организации, организации дополнительного образования, медицинские организации, отделы опеки, попечительства и усыновления и прочее), где получателями услуг могут быть родители (законные представители) детей от 0 до 18 лет, а так же граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Все виды консультаций фиксируются в Журнале учета проведенных консультаций- услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей (Приложение №4). Журналы службы могут быть в бумажной и/или электронной форме.