

Согласовано

Принято

Утверждено

Управляющим советом

Педагогическим советом

приказом директора

протокол

протокол от 09.01.2023 № 8

МАОУ «Центр
образования № 76»

от 09.01. 2023 г. № 4

от 09.01.2023 № 2

Положение по организации деятельности Консультационного центра 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.

1. Общие положения. Термины и определения.

1.1 Настоящие правила о деятельности Консультационного центра (далее Положение) регламентирует деятельность внутреннего структурного подразделения «Консультационный центр 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)», (далее КЦ) по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям с детьми возраста от 1,5 до 18 лет на базе Муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Центр образования № 76» городского округа город Уфа Республики Башкортостан (далее Учреждение).

1.2. Консультационный центр в своей деятельности руководствуется Распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 10 августа 2021 года № Р-183 «Об утверждении методических рекомендаций 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», Гражданским кодексом РФ, Семейным кодексом РФ, Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273 «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ» от 24.07.1998 г., Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ, Законом Республики Башкортостан от июля 2013 года № 696-3 «Об образовании в Республике Башкортостан», Уставом МАОУ «Центр образования № 76».

1.3. Настоящие правила о Консультационном центре определяют (регулируют) состав и порядок обращения и получения услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям, имеющим детей возраста от 1,5 до 18 лет, оценку качества предоставления услуги.

1.4. Предоставление психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) имеющим детей от 1,5 до 18 лет осуществляется на безвозмездной основе.

1.5. Информация о предоставлении психолого- педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) размещается на сайте учреждения.

Для целей настоящих методических рекомендаций применяемые в них термины и определения имеют следующее значение:

Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Услуга) – разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

Получатель Услуги – это родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной 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 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».

Служба оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Служба) – некоммерческая организация (далее – Организация) / структурное подразделение Организации, оказывающие Услуги получателям Услуг.

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

2. Цели и задачи консультационного центра

2.1 Целями деятельности структурного подразделения являются:

- реализация мероприятия федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», направленного на создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам, связанным с воспитанием, образованием социализацией детей;
- получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования родителями (законными представителями) действий по решению проблем, возникающих при воспитании, развитии и обучении детей;
- определения перечня и порядка выполнения необходимых действий гражданами, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2 Основными задачами Консультационного центра являются:

- создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей), обучающихся в вопросах образования, развития и воспитания;
- поддержка инициатив родительских сообществ, некоммерческих организаций, направленных на конструктивное вовлечение родителей (законных представителей) в воспитательный процесс;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепление института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- информирование родителей (законных представителей) об учреждениях системы образования, которые оказывают квалифицированную помощь ребенку в соответствии с его индивидуальными особенностями;
- повышение квалификации специалистов по вопросам развития родительской компетентности.

3. Организация предоставления психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

3.1 Консультационный центр создается на базе Учреждения в виде сетевого взаимодействия учреждений Орджоникидзевского района городского округа город Уфа Республики Башкортостан на основании приказа руководителя учреждения.

3.2 Руководитель и специалисты структурного подразделения Консультационного центра утверждаются приказом руководителя учреждения.

3.3 Консультационный центр функционирует согласно графику работы, утвержденному приказом руководителя.

3.4. Режим работы специалистов сетевых служб определяется руководителем структурного подразделения самостоятельно, исходя из режима работы Учреждения и представляется для утверждения руководителю Консультационного центра.

3.5 Услуга представляет собой разовую помощь в формате диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

3.6. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого- педагогической, методической и консультационной помощи Службой.

3.7. Конкретное содержание Услуги (оказание диспетчерской, психолого- педагогической, методической помощи), форма ее оказания (очное консультирование, дистанционное консультирование (с использованием информационно-телекоммуникационных сетей), консультирование в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей)), а также продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

3.8. КЦ не оказывают помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка – его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги. В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

3.9. Услуга может быть оказана в следующих формах:

очно (очная консультация) – в помещении Службы, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого- педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Службы (выездная очная консультация);

дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видео-конференц-связи, в том числе по Сферум, ватсап, телеграмм и т. д., по телефону);

в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, в мессенджеры, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования).

Во время дистанционных консультаций специалист согласует с получателем услуги выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов. В ходе консультации специалист КЦ должен уметь оказать техническую помощь, обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны КЦ, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов с момента начала первоначальной консультации. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, специалист КЦ ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в 7 дневный срок с момента начала первой консультации.

Получатели услуг вправе выбрать необходимый вид услуги.

3.10. В состав Центра могут входить:

- Руководитель сети КЦ;
- Делопроизводитель;
- Руководитель структурного подразделения КЦ;
- Консультанты КЦ (из числа педагогических сотрудников Учреждения, в том числе педагог-психолог, социальный педагог Учреждения);

3.11. Консультационный центр имеет право приглашать к сотрудничеству различных специалистов (юрист, психиатр, невролог, бухгалтер, экономист) на основе гражданско-правового договора;

3.12. Получателями услуг являются гражданами различных категорий:

- родители (законные представители) детей от 1,5 до 18 лет;
- родители (законные представители) детей находящихся на семейном обучении, по вопросам организации их обучения;
- родители (законные представители) детей, имеющих различные проблемы в поведении развитии, социализации и нуждающихся в помощи при их воспитании;
- граждан желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

3.13. Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель услуги вправе обратиться за следующей консультацией, в случае если у него возникла такая потребность и имеет право на получение более одной услуги в течение календарного года.

3.14. В случае, если запрос получателя услуги находится вне компетентности специалиста КЦ или у получателя консультации имеется потребность в консультации, не связанным с образованием и воспитанием детей, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию о том, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также при наличии такой возможности предоставляет контактную информацию соответствующих служб в которые можно обратиться за помощью.

3.15. При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала, который ведется в электронном формате.

3.16. Специалисты консультационного центра ведут журнал регистрации оказанных услуг в рукописном или электронном виде.

3.17. При работе все сотрудники соблюдают санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические требования, правила пожарной безопасности и антитеррористической защищенности.

4. Порядок обращения и получения услуг

4.1. Каждый получатель имеет право на **бесплатное получение** услуги.

4.2. По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию. Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.

4.3. Помощь родителям (законным представителям) осуществляется на основании заполненного заявления на получение услуг консультационного центра

4.4. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу **анонимно**. В таком случае, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»).

4.5. При оказании услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных

при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных. 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 персональных данных.

4.6. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания Услуги. Организации рекомендуется обеспечить возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

4.7. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

4.5. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

4.6. В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной.

4.10 В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.). Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

4.11 Прием родителей (законных представителей) осуществляется по предварительно составленному графику и согласовывается с родителем (законным представителем).

4.12. Консультационный центр обеспечивает возможность выбора получателем услуги конкретного специалиста, оказывающего Услугу. В случае, если оказание Услуги данным конкретным специалистом в течение короткого срока невозможно, но при этом имеется возможность в короткий срок получить Услугу у другого специалиста Сетевой службы.

4.13. Осуществление аудио / видеозаписи в ходе оказания Услуги по инициативе Службы либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие. Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Службы / консультанта. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

4.14. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.

4.15. Учет обращений родителей (законных представителей) за получением психолого-педагогической, методической и консультативной помощи ведется в журнале. Журнал ведется в электронном формате.

4.16. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Службой в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах.

4.17. Консультант может предложить получателю услуги оценить качество оказанной услуги, в любой удобной форме. Службой предусмотрена оценка качества оказания Услуги, которая может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги на бумажном носителе, также по своему желанию получатель услуги имеет возможность оценить качество услуги на сайте «Растим детей. рф».

4.18. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций) предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата. Учет выданных сертификатов ведется в журнале актов выданных

сертификатов.

5. Виды услуг консультационного центра

5.1. Видами услуг признаются:

- очная консультация;
- диспетчерское консультирование;
- проведение просветительских мероприятий;
- дистанционная;
- проведение опроса с обратной связью.

5.2. Очная консультация предполагает оказание услуги в специально оборудованном помещении, включающем зону ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди, зону консультирования и зону ожидания получателя услуги.

5.3. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации в иных организациях.

5.4. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций) предполагает коллективное обсуждение вопросов построения гармоничных семейных отношений, профилактики детских психологических травм, профилактики трудного поведения детей и их подготовки к самостоятельной взрослой жизни и др. с выдачей участникам сертификата.

5.5. Дистанционная (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видео-конференц-связи, по телефону Ватсап, телеграмм, ВК);

5.6 Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

5.7. Получатель услуги вправе выбрать необходимый вид услуги.

6. Кадровое обеспечение оказания услуг.

6.1. Услуги оказываются консультантами:

- принятыми на работу на основании трудового договора,
- привлеченными к оказанию Услуги на основании гражданско-правового договора.

6.2. Служба проводит инструктаж консультантов и ознакомляет с Порядком предоставления Услуги, принятым Организацией.

6.3. 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.

6.4. Компетенции консультантов позволяют обеспечивать им квалифицированное оказание Услуги.

6.5. Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые рекомендуется признавать достаточными для квалификационных требований 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;

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. № 514н;

должности – специалист по социальной работе, социальный работник, социальный педагог, юрисконсульт и др., компетенции которых обеспечивают удовлетворение запросов получателей Услуги на оказание консультаций в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей; получения информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования; планирования граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, действий по решению возникающих проблем ребенка.

6.6. В штат КЦ могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для функционирования КЦ.

6.7. Каждый специалист КЦ работает по должностным инструкциям.

7. Материально техническое обеспечение оказания услуг и информационное обеспечение оказания услуг.

7.1 Для оказания услуг психологопедагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей от 1,5 до 18 лет, а также семьям, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей, в КЦ Сетевой службы предоставлены следующие помещения:

- помещения для оказания услуг (зона консультирования);
- зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди;
- зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками или игровым оборудованием для детей разного возраста.

7.2. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое:

- соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям;
- оснащено мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги, позволяющим консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги;
- обеспечивает конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту КЦ в ходе оказания услуги.

7.3. Выбор в вопросе присутствия ребенка в помещении для оказания услуги (зоне консультирования) осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств.

7.4. Для оказания услуг в дистанционной форме в КЦ каждого учреждения предусматривается необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста КЦ.

7.5. В каждом КЦ сетевой службы должны быть организованы условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним (при необходимости), если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить услугу очно без присутствия ребенка.

7.6. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, Службой обеспечиваются условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

7.7 В целях доведения до потенциальных получателей Услуги информации Служба обеспечивает размещение информации КЦ Сетевой службы о содержании оказываемых Услуги, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.8. КЦ может создавать собственные электронные ресурсы для

информирования по вопросам об оказании Услуг и привлечения получателей Услуг с соблюдением действующих законодательных норм.

8. Контроль деятельности Консультационного центра

8.1. Текущий контроль соблюдения и исполнения настоящего Положения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

8.2. Внутренний контроль проводится **руководителем структурного подразделениям КЦ** в виде оперативного контроля (по конкретному обращения заявителя, либо другого заинтересованного лица) и итогового контроля (на отчетную дату, по итогам квартала, года и др.)

8.3. Внешний контроль за предоставлением методической, психолого-педагогической ит и консультативной помощи родителям (законным представителям) осуществляется муниципальными, региональными и федеральными органами, осуществляющими управление в сфере образования в форме проведения мониторинга основных показателей работы КЦ по предоставлению методической, психолого-педагогической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей.

8.4. Ответственность за работу консультационного центра несет руководитель Учреждения.

9. Делопроизводство Консультационного центра

9.1. Основной документацией, регулирующей деятельность КЦ является:

- Положение по организации деятельности Консультационного центра 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;
- Приказ о создании структурного подразделения МАОУ «Центр образования № 76»;
- Заявление на получение услуг КЦ (приложение 1);
- Анкеты для родителей (законных представителей), обратившихся в КЦ по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи семьям, имеющим детей (Приложение 2);
- Журнал учета услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законных представителей) детей, а также гражданам желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей. (Приложение 3);
- Журнал учета обращений за консультационной помощью в КЦ (Приложение 4);
- Журнал актов выданных сертификатов;
- График работы КЦ;
- иные документы предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

9.2. Все документы КЦ хранятся в сейфах руководителей структурного подразделения.

9.3. Ежемесячно ответственные лица структурных подразделений сетевой службы передают журналы, заявления, отчеты, о фактически предоставленных услугах в КЦ МАОУ «Центр образования № 76» для отчетности. Делопроизводитель подшивает журналы и убирает на хранение в сейф руководителя. Документы хранятся сроком 10 лет. И уничтожаются в КЦ, оформляются актом уничтожения.

Приложение 1.

Руководителю Консультационного центра
«ТЕПЛЫЙ ДОМ»
МАОУ «Центр образования № 76»
городского округа города Уфа
Республики Башкортостан
О.А. Чугаевой

(Ф.И.О. родителя (законного представителя))

ЗАЯВЛЕНИЕ
на получение услуг консультационного центра

Я, _____,
(ФИО родителя, законного представителя)

Проживающий по адресу _____
(домашний адрес и контактный телефон)

Прошу оказать психологическую, методическую или консультационную помощь по вопросам воспитания и развития моего ребёнка _____

(фамилия, имя, отчество ребёнка и дата его рождения)

Я, _____
(фамилия, имя, отчество)

(и члены моей семьи) в соответствии Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» своей волей и в своем интересе с целью решения вопросов местного значения Администрации МАОУ «Центр образования №76» даю (даем) согласие на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих (наших) персональных данных включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных, на получение персональных данных от третьей стороны, на передачу персональных данных в уполномоченные органы, за исключением случаев, предусмотренных частью 2 статьи 10 федерального закона № 152-ФЗ, а именно:

1. анкетных и биографических данных, включая адрес места жительства и проживания;
2. сведений о составе семьи и наличии иждивенцев;
3. сведений о состоянии здоровья и наличии заболеваний (когда это необходимо в случаях, установленных законом);
4. фото или видеосъемка во время консультации;
5. иные сведения обо мне, которые необходимы для проведения консультации.

Согласие вступает в силу со дня его подписания и действует в течение неопределенного срока до достижения цели обработки персональных данных или его отзыва в письменной форме.

« ____ » ____ 20 ____
(дата) _____ (подпись) (расшифровка подписи)

За подлинность вышеуказанных подписей отвечаю лично:

« ____ » ____ 20 ____
(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение 2.

Анкета оценки удовлетворенности качества услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Удовлетворены ли Вы качеством оказанной услуги?

Соответствовало ли содержание консультации имеющейся проблеме \ запросу, помог ли специалист?

1 2 3 4 5

Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги?

Оценивается благоприятная атмосфера/интерьер, материально-техническое оснащение, доступность для людей с ОВЗ, время ожидания от момента обращения, возможность посещения с ребенком, возможность выбора посещения (в том числе вечернее, выходные дни) консультанта.

1 2 3 4 5

Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о работе Службы и порядке предоставления услуг при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения/организации, на информационных стендах?

1 2 3 4 5

Оцените доброжелательность и вежливость работников организации

1 2 3 4 5

Есть ли у Вас жалобы на работу Службы? (необязательно к заполнению)

Изложите, пожалуйста, Вашу жалобу (в случае отсутствия жалоб, не заполняйте поле, пожалуйста)

Есть ли у Вас предложения и пожелания по улучшению работы Службы (необязательно к заполнению)

Изложите, пожалуйста, Ваши предложения и пожелания (в случае отсутствия предложений и пожеланий, не заполняйте поле, пожалуйста)

Приложение 3.

Журнал учета 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 2023 г.										
ФИО получателя услуги/анонимно	Дата консультации	Контактный номер	E-mail	Форма консультации (очно/дистанционно/образовательное мероприятие с выдачей сертификата/ опрос/ анкетирование с обратной связью)	Дата обращения	ФИО специалиста	Статус заявителя (согласно Листу 2)	Запрос (согласно Листу 1)	Факт оказания консультации	Реквизиты выданного сертификата (дата, номер (при наличии) в случае проведения обучающего мероприятия, предполагающего выдачу сертификата)
Иванова Ольга Владимировна	####	7 (905) 111 11 11	demo1123@kk.ru	Очная консультация	####	Сидорова О. В.	ДШ-0-8	3	оказана	

Приложение 4.

[illegible]

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 404802855474637294615845180588164683728956522420

Владелец Чугаева Олеся Алексеевна

Действителен с 13.12.2022 по 13.12.2023