

Утверждено
приказом ГБДОУ НАО
«ЦРР - детский сад «Солнышко»
от 01.03.2022 г. №20/2



ПОРЯДОК 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

в Консультационном центре
«ПОДДЕРЖКА СЕМЕЙ, ИМЕЮЩИХ ДЕТЕЙ»
В ГБДОУ НАО «ЦРР - детский сад «Солнышко»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок 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 (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, создания комфортных условий для ее получения в Консультационном центре «Поддержка семей, имеющих детей» на территории Ненецкого автономного округа (далее – Консультационный центр) в Государственном бюджетном дошкольном учреждении Ненецкого автономного округа «Центр развития ребенка - детский сад «Солнышко» (далее – ГБДОУ НАО «ЦРР - детский сад «Солнышко»).

1.2. Наименование Услуги «Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощи родителям (законным представителям)» - это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на формирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка (далее – Услуга).

1.3. Получателями Услуги являются родители (законные представители) ребенка, а также граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – получатель Услуги).

1.4. Место нахождения Консультационного центра:

– 166000, Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. Рабочая, д.14,
ГБДОУ НАО «ЦРР - детский сад «Солнышко», тел. 8 (81853) 4-50-51, e-mail:
MDOUnm1@yandex.ru

2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ, ЕГО ВЫПОЛНЕНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ

2.1. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

2.2. Основание для оказания услуги – устное обращение по телефону или в Консультационном центре, через воспитателей группы или специалистов детского сада.

Устное обращение подразумевает посещение Консультационного центра или использование телефонной связи для получения психолого-педагогической, методической или консультативной помощи.

Заявитель в устной форме по телефонной (мобильной) связи при личном обращении, проходит обязательную регистрацию. Все обращения заявителей записываются и регистрируются в журнале учета предоставляемых услуг (возможно ведение журнала в электронном виде).

Результатом процедуры является регистрация заявления и направление его на исполнение специалисту, ответственному за предоставление Услуги.

2.3. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) предусматривает разнообразный перечень запросов: основные закономерности развития ребенка, индивидуально-типологические особенности, прогноз развития ребенка, основные методы и приемы воспитания и обучения детей, проблемы детско-родительских отношений.

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 центр в ходе записи для оказания Услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания Услуги.

Консультационный центр не вправе навязывать получение Услуги.

2.4. Консультационный центр обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи.

2.5. Результат рассмотрения заявления о предоставлении услуги.

Конечным результатом оказания консультационной помощи на основании обращений в устной форме являются:

получение консультационной помощи (разъяснение, информирование, выдача рекомендаций) по существу обращений в устной форме;

предложения о направлении обращений для более детальной проработки вопроса (возможно с привлечением узких специалистов) с предоставлением письменного ответа (для разовых консультационных услуг);

предложения о направлении обращений в другие организации с указанием их контактных данных.

После окончания приема специалист, ответственный за предоставление услуги, в течение 5 минут заносит сведения о предоставленной заявителю информации в журнал учета предоставляемых услуг.

По итогам оказанной Услуги получателю предоставляется возможность оценить Услугу с помощью электронной формы оценки оказанных Услуг, размещенной на сайтах:

- федеральный портал «Растимдетей.рф»;
- консультационный центр «Поддержка семей, имеющих детей в НАО» или заполнение анкеты оценки качества оказываемой Услуги непосредственно в ГБДОУ НАО «ЦРР - детский сад «Солнышко». Форма анкеты оценки качества утверждена приказом регионального оператора - ГБУ НАО «НРЦРО».

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

2.6. В зависимости от предварительного запроса получателя Услуги Консультационный центр подбирает соответствующего специалиста.

В случае если в ходе оказания Услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Консультационного центра в пределах его возможностей.

Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению Консультационного центра с согласия либо по инициативе получателя услуги.

Получатель услуги имеет возможность обратиться за консультацией не просто в Консультационный центр к любому лицу, а к конкретному лицу, которому он доверяет. При этом возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного специалиста (консультанта) для получения услуги, а по возможности получения консультации у любого квалифицированного специалиста в определенный срок.

2.7. Информация о консультантах размещается на сайте ГБДОУ НАО «ЦРР - детский сад «Солнышко» в разделе Консультационный центр для осуществления информированного выбора получателями услуги - <https://crr1-nao.ru/>.

Размещение такой информации осуществляется с учетом действующего законодательства о персональных данных.

2.8. Информация, полученная специалистом (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 центра.

При получении персональных данных родителей (законных представителей) детей в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006

№ 152-ФЗ «О персональных данных» необходимо получить согласие на их обработку.

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

2.10. В Консультационном центре имеется возможность получения Услуги в рабочий день, в рабочее время (согласно графику работы специалистов).

2.13. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям Услуги.

Консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет специалист Консультационного центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

Консультация предполагает выбор любого запроса получателем Услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя Услуги.

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

В ходе консультации специалист оказывает информационную помощь получателю Услуги, но не выполняет за получателя Услуги 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.).

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.

Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

В случае если запрос Услуги лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), специалист (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.

Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем Услуги, специалистом (консультантом) не осуществляется.

Осуществление аудио\видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Консультационного центра либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

Получатель Услуги вправе осуществлять аудио\видео фиксацию оказания 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 центр не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

3. ВИДЫ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ

3.1 Право выбора вида и формы Услуги предоставляется получателю Услуги.

3.2. Модели и форматы оказания Услуги могут быть различны, вместе с тем, они обеспечивают следующее:

безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателей Услуги;

удовлетворение запроса получателей Услуги на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

3.3. 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.

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 Консультационным центром:

Психологическое консультирование - обеспечение как можно более глубокого, разностороннего и объективного понимания родителями особенностей развития ребенка, имеющихся у него положительных и проблемных аспектов развития.

Дефектологическое консультирование – информирование о закономерностях и особенностях развития познавательной деятельности детей, методах и приемах развития познавательной сферы, в том числе детей с особыми образовательными потребностями.

Логопедическое консультирование – информирование о закономерностях и особенностях речевого развития детей, методах и приемах развития речи.

Социально-педагогическое консультирование - содействие успешной адаптации и социализации семьи и ребёнка, укреплению новой семейной системы.

Методическое консультирование - это консультационная услуга, включающая профессиональный совет методиста и помощь по конкретному вопросу, связанному с обучением и воспитанием ребенка.

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

3.4. Формы предоставления услуги:

Услуга может быть оказана:

- очно (очная консультация) - осуществляется в здании ГБДОУ НАО «ЦРР - детский сад «Солнышко», а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания;

- дистанционно (дистанционная консультация) с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги.

3.5. Ключевые требования к конкретным видам Услуг.

Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, Консультационный центр оборудован компьютерным и иным оборудованием и программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и телефонной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуг) помещения для работы консультантов.

3.5.1 Порядок оказания услуги «очная консультация».

Помещение для оказания Услуги в очной форме оказывается в здании ГБДОУ НАО «ЦРР -детский сад «Солнышко», оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Помещение для оказания услуги соответствует требованиям действующих СанПиН, а также обеспечивает конфиденциальность консультации.

В соответствии с ч. 5 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» специалист перед оказанием услуги «очная консультация» предлагает родителю (законному представителю) детей (получателю услуги) выразить согласие на обработку персональных данных в

письменной форме. Форма согласия на обработку персональных данных получателя Услуг, утверждена приказом регионального оператора - ГБУ НАО «НРЦРО».

В случае отзыва получателем Услуги согласия на обработку персональных данных специалист обязан прекратить обработку персональных данных, уничтожить персональные данные и направить уведомление об уничтожении информации, содержащей персональные данные в срок, не превышающий пяти рабочих дней с даты поступления указанного отзыва. Форма заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных родителя (законного представителя) и уведомления об уничтожении информации, содержащей персональные данные, утверждена приказом регионального оператора - ГБУ НАО «НРЦРО».

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.

Специалист, ответственный за предоставление Услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов Консультационного центра.

В случае, если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление Услуги, обязан сделать запись в журнале учета обращений в Консультационный центр и предложить произвести перезапись на повторное консультирование в удобное время для заявителя.

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. Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка.

3.5.2. Порядок оказания услуги «дистанционная консультация».

Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя Услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием интернет-соединения или электронной почты.

При консультировании по каналам телефонной связи специалист, ответственный за предоставление Услуги, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

В ходе дистанционной консультации специалист Консультационного центра дает устный ответ на заявленный вопрос, с возможностью демонстрации нормативных актов, методических рекомендаций и других информационных материалов по направлению.

При наличии запрашиваемой заявителем информации через электронную почту, специалист, ответственный за предоставление Услуги,

осуществляет подбор запрашиваемой информации, подготовку ответа, содержащего информацию об Услуге.

Письмо - ответ, содержащее информацию об Услуге регистрируется специалистом, ответственным за учет и регистрацию заявлений (обращений), и вручается лично либо направляется посредством почтовой или электронной связи (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в представлении) заявителю.

В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Консультационного центра, то центром обеспечивается скорейшее решение данных проблем и возможности 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, то специалисты ожидают восстановления связи и обеспечивают возможность повторного получения консультации в удобное для получателя Услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации дистанционно.

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

4. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА

4.1. Деятельность Консультационного центра регламентируется следующими локальными актами:

Распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 18.03.2021 № 238-р «Об определении регионального координатора по реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

- Приказом ГБУ НАО «НРЦРО» от 14.01.2022 г. № 21 «Об организации работы Консультационного центра «Поддержка семей, имеющих детей» на территории Ненецкого АО в 2022 году».

- Приказом ГБУ НАО «НРЦРО» от 17 января 2022 г №24 Об утверждении Порядка оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) на территории Ненецкого АО в 2022 году».

4.2. В процессе деятельности Консультационного центра ведется документация, утвержденная приказом ГБДОУ НАО «ЦРР - детский сад «Солнышко» в соответствии с типовыми документами, рекомендуемыми для организации деятельности Консультационных центров на территории Ненецкого АО, утверждёнными региональным оператором – ГБУ НАО «НРЦРО»:

- журнал учета оказываемых услуг по психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (приложение 1 к настоящему Порядку);

- журнал учета электронных обращений за услугами психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (приложение 2 к настоящему Порядку);

- согласие на обработку и размещение в сети «Интернет» персональных данных сотрудников Консультативного центра «Поддержка семей, имеющих детей» (приложение 3 к настоящему Порядку);

- дополнительное обязательство работников о неразглашении конфиденциальной информации (персональных данных) (приложение 4 к настоящему Порядку);

- заявление-согласие на обработку персональных данных родителя (законного представителя), обратившегося за услугами психолого-педагогической, методической и консультативной помощью (приложение 5 к настоящему Порядку);

- заявление об отзыве согласия на обработку персональных данных родителя (законного представителя), обратившегося за услугами психолого-педагогической, методической и консультативной помощью (приложение 6 к настоящему Порядку);

- уведомление об уничтожении информации, содержащей персональные данные (приложение 7 к настоящему Порядку);

- анкета оценки качества услуги (приложение 8 к настоящему Порядку).

4.3. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в журналах 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 Консультационного центра под определенным кодом. При этом Консультационный центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

5. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ

5.1 Информирование получателей Услуги о деятельности Консультационного центра организуется с использованием различных информационных каналов, подготовкой разъяснительных материалов для гарантированного информирования потребителей услуг.

5.2. ГБДОУ НАО «ЦРР -детский сад «Солнышко» на официальном сайте <https://crr1-nao.ru/> в сети Интернет размещает документы, регламентирующие деятельность Консультационного центра, контактные данные, условия и виды оказания Услуги, кадровое обеспечение Консультационного центра

Информация излагается в доступной форме без использования специальной терминологии.

5.3. На информационных стендах в помещении учреждения также размещается вышеуказанная информация, готовятся раздаточные, пояснительные материалы с информацией для получателей Услуги.

5.4. В целях доведения до потенциальных получателей Услуги информации Консультационный центр обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуги, форматах и порядке их предоставления, контактах Консультационного центра на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети <https://crr1-nao.ru/>.

5.5. Консультационный центр может создавать собственные электронные ресурсы для информирования по вопросам об оказании Услуги и привлечения получателей Услуги, с соблюдением действующих законодательных норм и возможностью получателям Услуги дать оценку качества предоставленных Услуги на федеральном портале «Растимдетей.рф».

6. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА УСЛУГ

Показателями доступности Услуги являются:

- степень открытости информации об услугах;
- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении услуг;
- размещение в сети Интернет, средствах массовой информации информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах Консультационного центра;
- ресурсное обеспечение исполнения Порядка;
- степень удовлетворенности заявителей предоставленной услугой;
- соблюдение сроков и последовательности исполнения действий, выделяемых в рамках Порядка;

7. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

7.1 Услуги оказываются работниками ГБДОУ НАО «ЦРР - детский сад «Солнышко».

7.2. ГБДОУ НАО «ЦРР – детский сад «Солнышко» проводит инструктаж консультантов и ознакомляет с Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

7.3. Квалификационные требования обеспечивают квалифицированное оказание помощи получателям Услуг и не устанавливают их ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к той или иной должности.

Перечень должностей, требований к квалификации, который признается достаточными для квалификационных требований к специалистам Консультационного центра:

любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней 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.

7.4. Квалификационные требования к специалистам Консультационного центра фиксируются в должностных инструкциях и иных локальных нормативных актах Организации либо в гражданско-правовом договоре.

7.5. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих консультационные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте организации с их согласия.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

8.1. Родители (законные представители) имеют право на:

получение квалифицированной консультативной помощи по вопросам образования, воспитания, психофизического развития и индивидуальных возможностей детей, на высказывание собственного мнения и обмен опытом по вопросам образования и воспитания детей со специалистом Консультационного центра;

высказывание пожеланий на тему консультаций.

8.2 Ответственный за организацию и текущее руководство работой центра:

- организует работу специалистов, обеспечивающих консультативную помощь в соответствии с их графиком работы;
- определяет функциональные обязанности специалистов;
- осуществляет учет работы специалистов;
- обеспечивает дополнительное информирование населения о графике работы Консультационного центра;
- осуществляет контроль за деятельностью специалистов по данному направлению;
- назначает ответственных педагогов и специалистов за подготовку материалов консультирования.
- вносит корректировки в план работы Консультационного центра с учетом интересов и потребностей родителей (законных представителей);

7.3 Специалисты Консультационного центра обязаны:

- своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативными правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами выполнять возложенные задачи;
- соблюдать конфиденциальность в рамках профессиональной деятельности;
- использовать информацию о получателях услуг в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленными законодательством Российской Федерации;
- своевременно рассматривать обращения граждан по оказанию консультационных услуг;
- соблюдать сроки и порядок предоставления информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услугах;
- предоставлять достоверную информацию, отчетные и статистические данные ответственным лицам;
- соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, инструкции по охране труда и Положение о Консультационном центре «Поддержка семей, имеющих детей» 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 на территории Ненецкого АО.

Специалисты Консультационного центра несут ответственность:

- за предоставление недостоверной информации, не соответствующей законодательству;
- за представление сведений, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

- за недопустимость правовой оценки актов (решений), действий (бездействия) органов исполнительной власти или их должностных лиц, иных обстоятельств и событий;

- за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей.

Специалисты Консультационного центра имеют право:

- вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию оказания консультативных услуг;

- получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы;

- участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях учреждения при обсуждении вопросов, относящихся к предмету деятельности Консультационного центра, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями;

- пользоваться правами, установленными трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами;

- пользоваться услугами связи, в том числе, информационно-коммуникационной сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей;

- проходить специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации в течение первого года работы, в дальнейшем не реже одного раза в пять лет.

ФОРМЫ ТИПОВЫХ ДОКУМЕНТОВ,
рекомендуемые для организации деятельности Консультационных центров
на базе ресурсных площадок на территории Ненецкого АО

**Форма согласия на обработку и размещение в сети «Интернет»
персональных данных сотрудников Консультативного центра
«Поддержка семей, имеющих детей»**

Директору

ОТ

ФИО субъекта персональных данных

должность субъекта персональных данных

СОГЛАСИЕ

на обработку и размещение в сети «Интернет» персональных данных
сотрудников Консультативного центра «Поддержка семей, имеющих детей»

Я, _____,

фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных в именительном падеже

в соответствии с частью 4 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» свободно, своей волей и в своих интересах даю согласие _____ (далее – Оператор), расположенному по адресу: _____

на обработку, размещение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Оператора и информационных стендах Оператора моих персональных данных, а также биометрических данных (фотографий), а именно на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 части 1 статьи 3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение получателям Услуг), блокирование, удаление, уничтожение персональных данных), в объеме:

- фамилия, имя, отчество;
- должность;
- сведения об образовании (специальность, квалификация);
- квалификационная категория;
- сведения о прохождении за последние пять лет повышения квалификации или профессиональной переподготовки, или стажировки;
- номера контактных телефонов;
- адрес электронной почты;
- фотоизображение.

Я проинформирован (а), о том, что:

- Оператор гарантирует обработку персональных данных в соответствии с действующим законодательством РФ.
- Оператор будет обрабатывать персональные данные как неавтоматизированным, так и автоматизированным способом обработки.
- Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано мною путём направления Оператору письменного отзыва. Согласен, что Оператор обязан прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные в течение 3-х (трех) рабочих дней с момента получения указанного отзыва.
- настоящее Соглашение действует со дня его подписания и в течение срока действия Трудового договора или Договора на оказание услуг между Оператором и субъектом персональных данных.
- Подтверждаю, что ознакомлен (а) с документами, устанавливающими порядок обработки персональных данных, а также с моими правами и обязанностями в этой области.

« ____ » _____ 202__ год

Подпись

расшифровка

**Форма дополнительного обязательства работников
Консультативного центра «Поддержка семей, имеющих детей»
о неразглашении конфиденциальной информации
(персональных данных)**

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВО

работников Консультативного центра «Поддержка семей, имеющих детей»
о неразглашении конфиденциальной информации (персональных данных)

« ____ » _____ 20__ год

№ _____

Я,

фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных в именительном падеже

в качестве консультанта Консультативного центра «Поддержка семей, имеющих детей», в связи с выполнением своих трудовых обязанностей получаю доступ к персональным данным получателей Услуг.

В период трудовых отношений обязуюсь обеспечивать конфиденциальность при работе с персональными данными, а именно:

- знать и соблюдать требования, предусмотренные действующим законодательством и локальными нормативными актами, по получению, передаче, хранению, обработке сведений, составляющих персональные данные;
- принимать меры по установлению и сохранению режима конфиденциальности, предусмотренные действующим законодательством и локальными нормативными актами;

- не использовать без разрешения обладателя сведения, составляющие персональные данные, в целях, не связанных с осуществлением трудовой функции;
- не разглашать сведения, составляющие персональные данные, а также не совершать иных деяний, влекущие уничтожение или утрату таких сведений (их материальных носителей) или потерю их коммерческой или иной ценности для обладателя;
- незамедлительно сообщать об утрате или несанкционированном уничтожении сведений, составляющих персональные данные, своему непосредственному руководителю, а также об иных обстоятельствах, создающих угрозу сохранению конфиденциальности таких сведений.

До моего сведения доведены с разъяснениями локальные нормативные акты в сфере обработки и защиты конфиденциальности персональных данных. Мне известно, что нарушение этих актов может повлечь дисциплинарную и материальную, административную, гражданско-правовую, уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

«___» _____ 202__ год

Подпись

расшифровка

С персональными данными и иной конфиденциальной информацией ограниченного доступа работать согласен(а), экземпляр Обязательства о неразглашении персональных данных на руки получил(а)

«___» _____ 202__ год

Подпись

расшифровка

**Форма заявления-согласия
на обработку персональных данных
родителя (законного представителя),
обратившегося за услугами психолого-педагогической,
методической и консультативной помощью**

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ
родителя (законного представителя), обратившегося за услугами
психолого-педагогической, методической и консультативной помощью

Я,

фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных в именительном падеже

фактический адрес проживания:

указывается при желании субъекта персональных данных, в случае выездной консультации

контактный телефон:

адрес электронной почты:

в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие _____, расположенному по адресу: _____ на обработку своих персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество; адресная и контактная информация (номер телефона и адрес электронной почты) в целях индивидуального учета результатов работы; хранения в архивах данных об этих результатах, заполнения анкеты оценки качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи на федеральном сайте «Растим детей».

Настоящее согласие предоставляется на осуществление следующих действий в отношении персональных данных: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), обезличивание, блокирование, уничтожение. Я проинформирован (а), о том, что:

- Оператор гарантирует обработку персональных данных в соответствии с действующим законодательством РФ.
- Оператор будет обрабатывать персональные данные как неавтоматизированным, так и автоматизированным способом обработки.
- Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано мною путём направления Оператору письменного отзыва. Согласен, что Оператор обязан прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения указанного отзыва.
- Срок действия данного согласия устанавливается в соответствии с архивным законодательством.
- Подтверждаю, что ознакомлен (а) с документами, устанавливающими порядок обработки персональных данных, а также с моими правами и обязанностями в этой области.

Я,

фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных (в именительном падеже)

подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле.

« ____ » _____ 202__ год

Подпись

расшифровка

**Форма заявления об отзыве согласия
на обработку персональных данных
родителя (законного представителя),
обратившегося за услугами психолого-педагогической,
методической и консультативной помощью**

от ФИО родителя (законного представителя):

контактный телефон:

адрес электронной почты:

для направления уведомления об уничтожении информации

**ЗАЯВЛЕНИЕ ОБ ОТЗЫВЕ
согласия на обработку персональных данных
родителя (законного представителя), обратившегося за услугами
психолого-педагогической, методической и консультативной помощью**

Я,

_____,
(фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных в именительном падеже)

Настоящим заявлением отзываю свое согласие на обработку персональных данных, подписанное мною «_____» _____ 20__ года.

В соответствии с ч. 5 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» в случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку своих персональных данных Оператор обязан прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты поступления указанного отзыва.

Персональными данными является любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, адресная и контактная информация (номер телефона и адрес электронной почты).

В связи с изложенным, требую в течение трех рабочих дней с момента получения данного отзыва прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные (в том числе у лиц, кому эта информация была передана).

Оператор обязан уведомить субъекта персональных данных об уничтожении персональных данных.

«_____» _____ 202__ год

Подпись

расшифровка

**Форма уведомления об уничтожении информации,
содержащей персональные данные**

УВЕДОМЛЕНИЕ

об уничтожении информации, содержащей персональные данные

Уважаем (ая, ый)

!

(фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных)

_____ уведомляет Вас о том, что в связи с
наименование ресурсной площадки

отзывом Вами «_____» _____ 20__ года согласия на обработку
персональных данных «_____» _____ 20__ г., в соответствии с
требованиями ст. 21 Федерального закона от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О
персональных данных», Ваши персональные данные уничтожены.

«_____» _____ 20__ год

Подпись:

(фамилия, имя, отчество руководителя)

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

№ п/п	Дата и время записи на оказание Услуги	Дата и время оказания Услуги	Тематика оказания Услуги	Форма получения Услуги очная очная выездная дистанционная (телефонные звонки, электронная почта, социальная сеть, мессенджеры (WhatsApp, Viber и пр.)	Вид получения Услуги содержательная консультация (психологическое, логопедическое, дефектологическое, социально- педагогическое, методическое) диспетчерская консультация опрос с обратной связью	Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги (при наличии сведений)	e-mail получателя Услуги или идентификатор в социальных сетях, или телефон (при наличии сведений)	Полных лет ребенку 0 мес.-3 лет 4-6 лет 7-10 лет 11-15 лет 16-18 лет возраст не указан кандидат в приемные родители	Результат оказания Услуги	Внесение сведений на портал «Растим детей.рф»	ФИО консультанта, должность
----------	---	------------------------------	--------------------------	--	--	---	---	--	---------------------------	--	-----------------------------

Форма журнала обращений по электронной почте
за услугами 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

ЖУРНАЛ ОБРАЩЕНИЙ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ

адрес электронной почты Консультационного центра

за услугами 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

№ п/п	Дата и время поступления обращения	Дата и время поступления ответа	Тема обращения	Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги (при наличии сведений)	e-mail получателя Услуги или идентификатор в социальных сетях, или телефон (при наличии сведений)	Результат оказания Услуги	ФИО консультанта, который готовил ответ на запрос

**Форма анкеты оценки качества услуги
по оказанию психолого-педагогической,
методической и консультативной помощи
родителям (законным представителям)**

АНКЕТА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГИ
по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи
родителям (законным представителям)

Уважаемые родители!
Благодарим Вас за обращение в Консультационный центр
«Поддержка семей, имеющих детей»!

Просим Вас пройти небольшой опрос и оценить качество оказанных Вам услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам образования и воспитания детей.

Это займет не более 5 минут Вашего времени. Прохождение опроса является анонимным. Ваши отзывы помогут нам улучшить качество оказываемых родителям услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

№	Вопрос	оцените в баллах от 1 до 5
1.	УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ? Соответствовало ли содержание консультации имеющейся проблеме/запросу, помог ли специалист?	
2.	УДОВЛЕТВОРЕННЫ 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 времени посещения (в том числе вечернее, выходные дни) и консультанта	
3.	УДОВЛЕТВОРЕННЫ ЛИ ВЫ ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ о работе Консультационного центра и порядке предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации, на информационных стендах)?	
4.	ОЦЕНИТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ.	
5.	ЕСТЬ ЛИ У ВАС ЖАЛОБЫ НА РАБОТУ СЛУЖБЫ? (необязательно к заполнению) Изложите, пожалуйста, Вашу жалобу (в случае отсутствия жалоб, не заполняйте поле, пожалуйста)	
6.	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)	

« ____ » _____ 202__ год

Подпись

расшифровка