МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ЦЕНТР ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ,
МЕДИЦИНСКОЙ И СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ «ИВОЛГА»
ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД БОР НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

УТВЕРЖДЕНО
приказом
МАУ ДО ЦППМСП «Иволга»
от 09.01.2024 № 1-о

ПОРЯДОК

оказания 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 2024 году

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей для 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 в рамках деятельности Службы, созданной на базе МАУ ДО ЦППМСП «Иволга».

1.2. Порядок разработан в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 тюля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 №273-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 г. № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018-2027 гг.»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 октября 2016 г. № 1096 «Об утверждении перечня общественно-полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 г. № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 2 «Об утверждении санитарных правил и норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»

- Постановление Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2021 года №2609 «Об утверждении Правил предоставления из Федерального бюджета грантов в форме субсидий юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям в рамках реализации национального проекта «Образование» и национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации».
- письмо Минпросвещения России от 26.12. 2023 г. № АБ-5370/07 «О реализации мероприятия по оказанию консультационных услуг национального проекта «Образование» в 2024 году».
- Приказ Управления образования и молодежной политики администрации городского округа город Бор Нижегородской области от 06.05.2019 г. № 456-о «Об организации работы по созданию службы оказанияуслуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей».

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи являются родители (законные представители) детей (Приложение 2).

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Службой безвозмездно, в соответствии с их запросами независимо от места проживания и т.д.

1.5. Служба организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме.

Необходимая информация размещена на сайтах, в социальных сетях и на информационных стендах в помещениях организаций.

1.6. Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

2. 2. Содержание психолого-педагогической, методической и консультационной помощи

2.1. 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

2.2. 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.

2.3. В случае, если вопрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуг и предоставляет, при наличии такой возможности, контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться за помощью.

2.4. 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. За неразглашение персональных сведений каждый консультант несет персональную ответственность.

2.5. 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.

При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативные 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, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществлять распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги.

2.6. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

2.7. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

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

2.9. Получатель вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга. В случае одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу консультация засчитывается как одна услуга, если тематика консультирования родителей будет разной, то в этом случаем засчитывается как две разные консультации.

2.10. Получатель вправе (по согласованию со специалистом), выбрать день, время для консультации. Услуга должна быть предоставлена в течении 10 календарных дней со дня обращения.

2.11. Услуга оказывается одним специалистом. Оказание услуги одновременно двумя специалистами не допускается. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, представляет собой персональные данные и не подлежит передачи третьим лицам. Разглашение такой информации не

допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

2.12. Служба 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. Формы и форматы услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи

3.1. Услуга может быть оказана в следующих Формах:

- очная – в помещении Службы, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуг, а также выездная очная консультация;

- дистанционная – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видео-конференц-связи, по телефону);

- в формате письменного ответа на вопрос родителя (законного представителя) - (по электронной почте, в мессенджеры, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования).

3.2. Услуга может быть оказана в следующих Форматах:

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

- Содержательное консультирование – предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Службой;

- Проведение опроса с обратной связью – предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологическое и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь;

- 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.

3.3. Услуга имеет документационное подтверждение обращения получателем услуги в Службу:

- заявление родителя (законного представителя) на получение услуги (Приложение 1);

- заявление, заполненной консультантом со слов родителя, при получении услуги дистанционным образом (делает пометку о дистанционной форме заполнения заявления и ставит свою подпись). К услугам, оказанным дистанционным образом прикладываются: детализации телефонных звонков, скриншотов страниц, фото страниц и др.

4. Процедура обращения граждан за предоставлением услуги

4.1. Для получения консультации родитель может осуществить предварительную запись: по телефону, оставить заявку на сайте, через электронную почту или в разделе онлайн записи, а также посетив лично один из консультационных пунктов Службы.

4.2. Получатель услуги вправе не предоставлять свои персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае в журнале, в заявлении указываются только те данные, которые сообщил родитель (с занесением отметки «Анонимно» в заявление, в поле журнала «Фамилия, имя, отчество»).

4.3. Оказанная услуга (психолого-педагогическая, методическая или консультационная помощь) фиксируется специалистами в Журнале учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей (Приложение №3).

4.4. 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.

4.5. По окончании реализации проекта все специалисты обязаны сдать свои журналы, отчетные документы, где фиксируются получатели услуг в Службу, уничтожив их у себя. Срок хранения документов в Службе 1 год.

5. Кадровое обеспечение оказания услуг

5.1 Услуги оказываются консультантами, принятыми на работу на основании гражданско-правового договора.

5.2. Служба проводит инструктаж консультантов и ознакомляет с Порядком предоставления Услуг.

5.3. В качестве консультантов для диспетчерского консультирования могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки «Психологические науки», «Образованиеи 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 родителейв рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» с получением сертификата.

5.4. Компетенции консультантов позволяют обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

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

5.6. В штат Организации могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для функционирования Службы, а также специалисты для обеспечения перевозки консультантов Службы при проведении выездных очных консультаций.

6. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

6.1. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно- эпидемиологическим и иным требованиям. Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Службы.

6.2. Помещение должно быть оснащено мебелью, 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), отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

6.3. В Службе предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

6 .4. В консультационных пунктах могут быть организованы условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка, если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить Услугу очно без присутствия ребенка.

6.5. Для оказания услуг в дистанционной форме в Службе 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 учреждения.

5.6. Предусмотрено создание мобильной группы, осуществляющей выезд к отдельным категориям получателей услуги с целью оказания услуги.

6.7. Для записи на консультацию получателей услуг организуется работа единого телефона, горячей линии по вопросам консультирования.

6.8. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации и консультационные пункты Службы обеспечивают размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.9. Все изменения в работе Службы отражаются на официальном сайте (странице) Службы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7. Организация оценки, контроля качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в рамках Службы

7.1. Оценка качества услуг получателями услуг является одним из гарантов выполнения важной задачи Службы - оказания услуг с высоким уровнем качества.

7.2. После проведения консультации получателю услуг предоставляется возможность оценки качества полученной услуги по параметрам, указанным в Приложении №4.

7.3. В целях обеспечения простоты и удобства процедуры оценки для получателя услуги предусматриваются в бланковой форме (Приложение 4).

Приложение 1

Директору ____МАУ ДО ЦППМСП_«Иволга»_____
(наименование организации)
_____Е. Ю. Голубевой_____
(ФИО директора)
адрес __г. Бор, Боталово-4, ул. Ленинградская, уч. 2а._____
от _____
(ФИО заявителя)
возраст_____
проживающего по адресу:_____
_____
Телефон:_____
e-mail:_____

Заявление

Прошу оказать услугу в рамках Службы психолого - педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам обучения, воспитания ребенка _____
(фамилия, имя) (возраст)
_____в консультационном пункте
_____
(дата рождения ребенка) (название консультационного пункта)

С Положением Службы психолого - педагогической, методической и консультативной помощи, Уставом образовательной организации, лицензией на осуществление образовательной деятельности _____.
(ознакомлен (а)/ не ознакомлен (а))

При оказании услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, представляет собой персональные данные и не передается третьим лицам. В соответствии с требованиями ст.9 Федерального закона от 27.07.06 №152-ФЗ "О персональных данных" даю согласие МАУ ДО ЦППМСП «Иволга» на обработку персональных данных моих и ребенка.
(название организации)

С перечнем персональных, с целями обработки, перечнем действий с персональными данными, а также со сроками действия согласия _____.
(ознакомлен (а)/ не ознакомлен (а))

Дата _____ Подпись __ _____

№	Дата оказания услуги	Время оказания услуги	Формат услуги (очно, дистанционно)	Код консультации	ФИО Специалиста	Подпись родителя (законного представителя)

Приложение 2

Перечень получателей услуг (статус заявителя)

1	ДШ-0-3	родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте до 3 лет
2	ДШ-0-8	родители детей дошкольного возраста, не посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте 3-8 лет
3	ДШ-3	родителей детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте до 3 лет
4	ДШ-8	родителей детей дошкольного возраста, посещающие дошкольные образовательные организации, в возрасте 3-8 лет
5	Ш-7	родители детей школьного возраста, посещающие образовательные организации 7-12 лет
6	Ш-12	родители детей школьного возраста, посещающие образовательные организации 12-15 лет
7	Ш-15	родители детей школьного возраста, посещающие образовательные организации 15-18 лет
8	ДС-3	родители, чьи дети находятся на семейном обучении, до 3 лет
9	ДС-12	родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 7-12 лет
10	ДС-15	родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 12-15 лет
11	ДС-18	родители, чьи дети находятся на семейном обучении, в возрасте 15-18 лет
12	С-3	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, до 3 лет
13	С-7	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 3-7 лет
14	С-12	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 7-12 лет
15	С-15	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 12-15 лет
16	С-18	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 15-18 лет
17	ЖС-3	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, до 3 лет
18	ЖС-7	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 3-7 лет
19	ЖС-12	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 7-12 лет
20	ЖС-15	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 12-15 лет
21	ЖС-18	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, 15-18 лет
22	ИР-3	родители детей с ОВЗ и инвалидностью до 3 лет
23	ИР-7	родители детей с ОВЗ и инвалидностью 3-7 лет
24	ИР-12	родители детей с ОВЗ и инвалидностью 7-12 лет
25	ИР-15	родители детей с ОВЗ и инвалидностью 12-15 лет
26	ИР-18	родители детей с ОВЗ и инвалидностью 15-18 лет
27	ПР-3	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, до 3 лет
28	ПР-7	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 3-7 лет

29	ПР-12	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 7-12 лет
30	ПР-15	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 12-15 лет
31	ПР-18	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации, 15-18 лет
32	ПО-3	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, до 3 лет
33	ПО-7	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 3-7 лет
34	ПО-12	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 7-12 лет
35	ПО-15	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 12-15 лет
36	ПО-18	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, 15-18 лет
37	РО-3	родитель-одиночка ребенка до 3 лет
38	РО-7	родитель-одиночка ребенка в возрасте 3-7 лет
39	РО-12	родитель-одиночка ребенка в возрасте 7-12 лет
40	РО-15	родитель-одиночка ребенка в возрасте 12-15 лет
41	РО-18	родитель-одиночка ребенка в возрасте 15-18 лет
42	РР-3	разведенный родитель ребенка до 3 лет
43	РР-7	разведенный родитель ребенка в возрасте 3-7 лет
44	РР-12	разведенный родитель ребенка в возрасте 7-12 лет
45	РР-15	разведенный родитель ребенка в возрасте 12-15 лет
46	РР-18	разведенный родитель ребенка в возрасте 15-18 лет
47	РИ-3	родитель-инвалид ребенка до 3 лет
48	РИ-7	родитель-инвалид ребенка в возрасте 3-7 лет
49	РИ-12	родитель-инвалид ребенка в возрасте 7-12 лет
50	РИ-15	родитель-инвалид ребенка в возрасте 12-15 лет
51	РИ-18	родитель-инвалид ребенка в возрасте 15-18 лет
52	М-3	многодетный родитель ребенка в возрасте до 3 лет
53	М-6	многодетный родитель ребенка в возрасте 4-6 лет
54	М-12	многодетный родитель ребенка в возрасте 7-12 лет
55	М-15	многодетный родитель ребенка в возрасте 13-15 лет
56	М-18	многодетный родитель ребенка в возрасте до 16-18 лет
57	Б	беременные женщины
58	РБП-3	родители беженцы и переселенцы детей до 3 лет
59	РБП-6	родители беженцы и переселенцы детей 4-6 лет
60	РБП-12	родители беженцы и переселенцы детей 7-12 лет
61	РБП-15	родители беженцы и переселенцы детей 13-15 лет

62	РБП-18	родители беженцы и переселенцы детей 16-18 лет
63	РСВО-3	родители-участники СВО детей до 3 лет
64	РСВО-6	родители-участники СВО детей 4-6 лет
65	РСВО-12	родители-участники СВО детей 7-12 лет
66	РСВО-15	родители-участники СВО детей 13-15 лет
67	РСВО-18	родители-участники СВО детей 16-18 лет

Приложение 3

Название консультационного пункта

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 2024 году

ФИО, должность

№	ФИО получателя Услуги	Возраст получателя услуги	Дата обращения	Дата консультации	Контактный телефон	e-mail получателя Услуги	Форма консультации (очная/выездная, дистанционная, обучающие мероприятие)	Тип консультации (повторная, первичная)	ФИО ребенка	Возраст ребенка	Пол ребенка	Статус заявителя	Запрос заявителя	Факт оказания консультации (оказана)	Реквизиты выданного сертификата (дата, номер) (при наличии)
1															
2															
3															

*** Перечень 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**

ВО	возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка
ОП	организация образовательного процесса
МКС	вопросы межличностной коммуникации и социализации у детей и подростков
ОВЗ	развитие, обучение и воспитание детей с ОВЗ, с инвалидностью
ПС	вопросы принятия на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей
ПВ	вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей
РСМ	вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка
КЗ	вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями
РОВ	развития, обучения и воспитания детей и подростков
ДРО	вопросы о трудностях во взаимоотношениях между родителями и детьми
ПО	вопросы профессионального самоопределения школьников
ЗП	вопросы защиты прав участников образовательного процесса

ПЗ	особенности психосоматических проявлений у детей (психические причины заболеваний и методы работы с ними)
С	детские страхи

*** Перечень результатов оказания услуги**

К	Проведена устная консультация
Р	Даны рекомендации по теме
П	Выдана тематическая памятка
Н	Дано направление на консультацию к другим специалистам (в другую организацию)
ОС	Обсуждена ситуация и пути решения
ОТ	Обсуждены трудности
АП	Разработан алгоритм поведения
О	Отказ
ОК	Оказана

Приложение 4

Анкета-опросник для родителей (законных представителей) получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи

Оценка качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования
Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Иволга»
городского округа город Бор Нижегородской области

1. **Удовлетворены ли Вы качеством оказанной услуги?**
Соответствовало ли содержание консультации имеющейся проблеме/запросу, помог ли специалист?
1-абсолютно не удовлетворен(а) 2-не удовлетворен(а) 3-частично удовлетворен(а) 4-вполне удовлетворен(а) 5-абсолютно удовлетворен(а)
2. **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 времени посещения (в том числе вечернее, выходные дни) и консультанта
1-абсолютно не удовлетворен(а) 2-не удовлетворен(а) 3-частично удовлетворен(а) 4-(вполне удовлетворен(а) 5-абсолютно удовлетворен(а)
3. **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-абсолютно не удовлетворен(а) 2-не удовлетворен(а) 3-частично удовлетворен(а) 4-(вполне удовлетворен(а) 5-абсолютно удовлетворен(а)
4. **Оцените доброжелательность и вежливость работников организации.**
1-абсолютно не удовлетворен(а) 2-не удовлетворен(а) 3-частично удовлетворен(а) 4-(вполне удовлетворен(а) 5-абсолютно удовлетворен(а)
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)

_____

_____

_____