**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 ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум

имени В.Г. Волкова»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящий Порядок по оказанию услуги «Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям)» (далее - услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания комфортных условий для ее получения в ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова» (далее – Консультационный центр).

1.2 Получателями Услуги являются родители (законные представители) ребенка (далее – Получатель, заявитель).

1.3 Место нахождения Консультационного центра:

* **166000, Российская Федерация, Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. Студенческая, дом 1, тел. +7 (81853) 4-31-23, е-mail: naotex@yandex.ru**

1.4 Информация об услуге предоставляется в разных формах через различные источники для гарантированного информирования Получателей услуги о порядке, условиях доступа к ее получению.

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

2.1. Наименование Услуги «Психолого-педагогическая, методическая, консультативная помощь родителям (законным представителям)» (далее – Услуга).

2.2. Услуга предоставляется:

* начальником отдела по воспитательной работе, педагогом-психологом, социальный педагогом ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»» (далее – консультант, специалист).

2.3. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

2.4 ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ:

* письменное обращение;
* устное обращение по телефону или в Консультационном центре;
* электронная заявка.

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

**Письменное обращение** подразумевает обращение заявителя через электронную почту, где в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество, номера телефона заявителя и электронный адрес.

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

Специалистом, ответственным за выполнение процедуры регистрации заявлений, регистрируется заявление в журнал предварительной записи на оказание услуг (возможно ведение журнала в электронном виде) в день его поступления в Консультационный центр.

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

2.5 ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ.

Для предоставления услуги в индивидуальной форме (очного личного приема) заявитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность с подтверждением статуса родителя (законного представителя).

Специалист Консультационного центра не вправе требовать от заявителя:

* представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;
* представления дополнительных документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги;
* осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

2.6 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 в письменной форме 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 каждой оказанной услуги специалист, ответственный за предоставление услуги предлагает получателям услуг произвести оценку оказанных услуг осуществляется оценка оказанных услуг в соответствие с опросным листом или электронной формы оценки оказанных услуг.

2.7 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 и др.

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.

Специалист Консультационного центра в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги.

Специалист Консультационного центра не вправе навязывать получение услуги.

2.8. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Консультационный центр подбирает соответствующего исполнителя, 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 инициативе получателя услуги.

Получатель услуги имеет возможность обратиться за консультацией 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.

2.9 Информация о консультантах размещается на сайте ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова» для осуществления информированного выбора получателями услуги.

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

2.10 Информация, полученная специалистом (консультантом) в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.

При получении персональных данных родителей (законных представителей) детей в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» консультанту необходимо получить согласие на их обработку.

2.11. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более чем одной услуги в течение календарного года.

Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Возможность записи для получения повторной консультации предоставляется не позднее чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

2.12. В Консультационном центре имеется возможность выбора времени консультации, при этом предоставляется как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.

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 квалифицированный специалист - консультант, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием.

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

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

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

**Информация о ключевых органах и организациях размещается публично** в сети «Интернет» на сайте ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова» (информация о контактных данных органов управления образованием, прокуратуры, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, органов опеки и попечительства, бесплатных юридических консультаций при их наличии и т.п.).

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

При необходимости специалист может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги необходимые ему нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

Осуществление записи хода консультации по инициативе консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие.

Получатель услуги вправе осуществлять аудио-либо видеозапись предоставленной ему 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.

Специалист Консультационного центра не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязан предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанных бланков или онлайн-опроса, направляется по итогам консультации на указанный в заявке электронный адрес.

2.14 СПЕЦИАЛИСТ (КОНСУЛЬТАНТ) ОБЯЗАН ОТКАЗАТЬСЯ ОТВЕТИТЬ НА ВОПРОС ЛИБО ВЫПОЛНИТЬ ДЕЙСТВИЕ, В СЛУЧАЯХ, ЕСЛИ:

* это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос консультанту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации). В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;
* это выходит за рамки содержания оказываемой услуги, например, запрос консультанту касается возможностей получения социальной помощи ребенку, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка, получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;
* это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе организации, например, запрос консультанту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (учителями ребенка, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п. В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

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

3.1 Право выбора вида и формы Услуги предоставляется Получателю.

3.2 ВИДЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ:

**Психологическое консультирование**, основной задачей которого является обеспечение как можно более глубокого, разностороннего и объективного понимания родителями особенностей развития ребенка, имеющихся у него положительных и проблемных аспектов развития.

**Логопедическое консультирование** – информирование Получателей 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.

3.3 ФОРМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ:

**Очная консультация** осуществляется в здании Консультационного центра.

**Выездная консультация** проводится специалистами Консультационного центра по месту жительства получателя услуги.

**Дистанционная консультация** оказывается специалистами Консультационного центра по запросу получателя услуги с использованием телефонной связи, а также Интернет-соединения.

Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации).

3.4 КЛЮЧЕВЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К КОНКРЕТНЫМ ВИДАМ УСЛУГ.

3.4.1 **Порядок оказания услуги «очная консультация».**

Помещение для оказания услуги в очной форме оказывается в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81, а также обеспечивает конфиденциальность консультации.

Оборудование помещения для оказания услуги позволяет специалисту (консультанту) возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте. В процессе консультации имеется возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

Решение о присутствии ребенка 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. Присутствие ребенка не рекомендуется, если это может затруднить реализацию рекомендаций специалиста. В случае если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка в ходе получения услуги допустимым, но в ходе оказания услуги выяснилось, что оно нежелательно, специалистам (консультантам) рекомендуется идти навстречу и содействовать обеспечению присмотра за ребенком.

Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя осуществляется не более 45 минут.

Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается.

Специалист (консультант) вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги.

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, *но не позднее 2 (двух) дней после оказания первой консультации*. Или предложить подготовить письменный ответ на запрос.

Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации об услуге лично.

3.4.2 **Порядок оказания услуги «выездная консультация».**

Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению Консультационного центра:

* граждане пенсионного возраста;
* инвалиды первой и второй групп;
* граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка, не обучающегося в образовательной организации.

Консультант должен иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте.

Право выбора специалиста (консультанта) в данном случае не реализуется. Выбор осуществляется Консультационным центром с учетом организации оказания услуг.

Выездная консультация организуется по предварительному запросу.

3.4.3 **Порядок оказания услуги «дистанционная консультация**».

Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения.

Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса.

Скорость Интернет-соединения должна позволять использование аудио- и видеосвязи, а также должна позволять консультанту демонстрацию необходимых материалов.

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

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.

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

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

В конце информирования специалист, ответственный за предоставление услуги, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации дистанционно.

3.4.4 **Порядок оказания услуги** «**письменное консультирование».**

Специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подбор запрашиваемой информации.

При наличии запрашиваемой заявителем информации специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет 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.

4. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА

4.1 Ведение документации Консультационного центра выделяется в отдельное делопроизводство.

4.2 Деятельность Консультационного центра регламентируется следующими локальными актами:

* Приказ директора о создании Консультационного центра;
* Порядок оказания услуг;
* Утвержденный график работы консультантов.

4.3 В процессе деятельности Консультационного центра ведется следующая документация:

* журнал предварительной записи на консультацию по телефону - приложение № 1 к настоящему Порядку;
* журнал учета предоставляемых услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи - приложение № 2 к настоящему Порядку;
* согласие на обработку персональных данных родителя (законного представителя), обратившегося за услугами психолого-педагогической, методической и консультативной помощью - приложение № 3 к настоящему Порядку;
* заявление об отзыве согласия на обработку персональных данных родителя (законного представителя), обратившегося за услугами психолого-педагогической, методической и консультативной помощью – приложение № 4 к настоящему Порядку;
* уведомление об уничтожении информации, содержащей персональные данные родителя (законного представителя), обратившегося за услугами психолого-педагогической, методической и консультативной помощью - приложение № 5 к настоящему Порядку;
* анкета оценки качества услуги - приложение № 5 к настоящему Порядку.

5. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ

5.1 Информирование получателей Услуги о деятельности Консультационного центра организуется с использованием различных информационных каналов, подготовкой разъяснительных материалов, размещения в сфере оказания услуг (учреждения образования, здравоохранения, соцзащиты) для гарантированного информирования потребителей услуг.

5.2 ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова» на официальном сайт в сети Интернет размещает документы, регламентирующие деятельность Консультационного центра, контактные данные, условия и виды оказания услуг, кадровое обеспечение службы.

Информация излагается в доступной форме без использования специальной терминологии.

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;
* ответственных за предоставление услуг, последовательности и сроках предоставления услуги;
* возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
* получение услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя;
* степень удовлетворенности заявителей предоставленной услугой;
* соблюдение сроков и последовательности исполнения действий, выделяемых в рамках Порядка;
* отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие).

Консультационный центр может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей услуг по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуг, соблюдения положений настоящего Порядка, сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящим Порядком.

7. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

7.1 Услуги оказываются работниками ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова», принятыми на работу на основании трудового договора, либо специалистами, привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора.

7.2 Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих консультационные услуги 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;
* 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.

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, отчётные и статистические данные ответственным лицам.

**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.

Приложение № 1

к Порядку оказания психолого-педагогической,

методической и консультативной помощи родителям

(законным представителям**)**

**ФОРМА ЖУРНАЛА ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ**

на оказание услуг психолого-педагогической, методической

и консультативной помощи

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | ФИО1 | Запрос2 | Возраст и пол ребёнка3 | Форма желаемого ответа4 | Предоставление услуги5 | Контактная информация 6 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

1. ФИО указывается при согласии клиента

2. Запрос — это описание проблемы со слов клиента

3. Можно указать статус ребенка «ребенок-инвалид», «сирота» или «оставшийся без попечения родителей»

4. Формы услуг: очная консультация, выездная консультация, дистанционная консультация.

5. Указываются:

- дата и время, место проведения консультации (в случае очной или выездной консультации)

- с каким специалистом хотел бы проконсультироваться клиент.

6. Указываются:

- домашний адрес (в случае выездной консультации)

- е-mail или номер телефона для обратной связи (в случае дистанционной консультации)

Приложение № 2

к Порядку оказания психолого-педагогической,

методической и консультативной помощи родителям

(законным представителям**)**

**ФОРМА ЖУРНАЛА УЧЕТА**

предоставляемых услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Дата, время | Форма получения услуги1 | Вид получения услуги2 | Тема обращения | ФИО  консультируемого, контактная информация3 | Возраст и пол ребёнка:  1) 2мес.-3 лет  2) 4-6 лет  3) 7-10 лет  4) 7-10 лет  5) 11-15 лет  6) 16-18 лет | ФИО консультанта  должность |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Формы услуг: очная консультация, выездная консультация, дистанционная консультация

В случае проведения выездной консультации указывается место проведения, например, школа, сад, домашний адрес клиента

2. Виды услуг: психологическое консультирование, дефектологическое консультирование, логопедическое консультирование, социально-педагогическое консультирование.

3. В случае проведения выездной консультации указывается контактный телефон ответственного лица в ОО

В случае проведения консультации в дистанционной форме указывается е-mail (в случае если рекомендации направлены по электронной почте) или домашний адрес (в случае если рекомендации направлены почтовым отправлением)

Приложение № 3

к Порядку оказания психолого-педагогической,

методической и консультативной помощи родителям

(законным представителям**)**

Заявление – согласие

на обработку персональных данных родителя (законного представителя), обратившегося

за услугами психолого-педагогической, методической и консультативной помощью

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, зарегистрированный(ая) по месту жительства: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие государственному бюджетному профессиональному образовательному учреждению Ненецкого автономного округа «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова» (образовательная организация – оператор персональных данных), расположенному по адресу: 166000, Российская Федерация, Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. Студенческая, дом 1, на обработку моих персональных данных, а именно: фамилия, имя, отчество; дата, месяц и год рождения; место рождения; место жительства; дата прибытия/выбытия; данные свидетельства об усыновлении/удочерении; данные свидетельства об установлении отцовства; данные свидетельства о перемене имени; фотографии, видеоизображения; для обработки в целях индивидуального учета результатов работы консультационного центра; хранения в архивах данных об этих результатах, заполнения анкеты оценки качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи на федеральном сайте «Растим детей».

Я утверждаю, что ознакомлен(а) с документами образовательной организации – оператора персональных данных, устанавливающими порядок обработки персональных данных, действия, совершаемые при обработке персональных данных, а также с моими правами и обязанностями в этой области.

Согласие вступает в силу со дня его подписания и действует в течение неопределенного срока. Согласие может быть отозвано мною в любое время на основании моего письменного заявления.

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 года Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 4

к Порядку оказания психолого-педагогической,

методической и консультативной помощи родителям

(законным представителям**)**

**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-Ф «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.

«\_\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_год

Подпись:

(фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных)

Приложение № 5

к Порядку оказания психолого-педагогической,

методической и консультативной помощи родителям

(законным представителям**)**

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

об уничтожении информации, содержащей персональные данные

родителя (законного представителя), обратившегося за услугами психолого-педагогической, методической и консультативной помощью

Уважаемый (ая)!

(фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных)

ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова» уведомляет Вас о том, что в связи с 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)

Приложение № 6

к Порядку оказания 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 ГБПОУ НАО «Ненецкий аграрно-экономический техникум имени В.Г. Волкова»»

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.

Отметьте выбранный Вами вопрос значком

1. Удовлетворены ли Вы результатом предоставления услуги?

* очень хорошо
* хорошо
* удовлетворительно
* плохо
* очень плохо

2. Доступность информации, полученной от специалиста

* очень хорошо
* хорошо
* удовлетворительно
* плохо
* очень плохо

3. Соблюдение сроков оказания услуги

* очень хорошо
* хорошо
* удовлетворительно
* плохо
* очень плохо

4. Комфортность условий в помещении, в котором Вам была предоставлена услуга

* очень хорошо
* хорошо
* удовлетворительно
* плохо
* очень плохо

5. Общая оценка качества услуги

* очень хорошо
* хорошо
* удовлетворительно
* плохо
* очень плохо

*Спасибо за участие в анкетировании!*

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_