

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ И ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
(выдержки из положения)

Работа центра «Позитив» строится на основе обращений родителей (законных представителей).

Основанием для оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) являются:

- обращение родителей (законных представителей) по телефону, через сайт по электронной почте или окно онлайн-записи;
- обращение через официальные сайты площадок.

Для записи на консультацию необходимо заполнить бланк обращения на сайте, позвонить по номеру +79100510251 или на электронный адрес. Далее сотрудники центра назначают дату консультации.

Все обращения родителей (законных представителей) регистрируются в «Журнале регистрации обращений».

Консультанты 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.

Услуга представляет собой разовую помощь в форме 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.

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 Службой.

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

Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества 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

Конкретное содержание услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей

ее получателя.

Услуга может быть оказана:

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

дистанционно (дистанционная консультация) — с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем услуги;

в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/анкетирования/тестирования.

Для получения услуги получатели вправе НЕ ПРЕДОСТАВЛЯТЬ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ И ПОЛУЧИТЬ УСЛУГУ АНОНИМНО.

Получатель услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Центр или непосредственно в момент оказания услуги. Получатель услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Центр или непосредственно в момент оказания услуги.

Услуги предоставляются в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи. Допускается оказание услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Центр.

При получении запроса на оказание услуги в любой форме от получателя услуги, центр имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании услуги.

Получатель услуги вправе ОБРАТИТЬСЯ ЗА ОКАЗАНИЕМ УСЛУГИ ВНОВЬ КАЖДЫЙ РАЗ, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга. 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.

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.

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

По запросу получателя услуги консультант может направить на его адрес электронной почты нормативные правовые акты и методические

документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

Запись на электронные носители информации, представленные получателем услуги, консультантом не осуществляется.

Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги и (или) Центром в рамках работы, является **КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ И ПРЕДСТАВЛЯЕТ СОБОЙ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ**. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется гражданско-правовых договорах и иных документах Центра