



консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка. Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

2.2. 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.

2.2.1. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

2.2.2. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи центром.

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

2.4. 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.

2.5. 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.

2.6. Центр не оказывает 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.

2.7. 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. Состав и порядок работы консультантов**

3.1. Помощь родителям (законным представителям) в Консультационном центре предоставляется при личном обращении одного из родителей (законных представителей) или заочному обращению по телефону, письменному обращению или обращению, поступившему из информационной системы общего пользования.

3.2. Основанием для предоставления методической, психолого-педагогической и консультационной помощи являются личные заявления родителей (законных представителей) в письменной или устной форме, которое должно быть рассмотрено в течение 10 рабочих дней со дня поступления запроса.

– Режим работы консультационного центра: проведение консультаций: понедельник-пятница с 8.00 до 19.00 часов, суббота с 9.00 до 15.00 часов. Запись на консультации по телефону: 8-800-250-1763, 8983369313. : понедельник-пятница с 9.00 до 19.00. Запись на консультации через сайт [https://detsad17-kyzyl.rtyva.ru/?page\\_id=709](https://detsad17-kyzyl.rtyva.ru/?page_id=709)- круглосуточно

3.3. Услуга оказывается 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 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.

3.3. Методическая и консультационная помощь оказывается по телефону заявителю в случае, если на ее предоставление требуется не более 20 минут. В случае поступления телефонного обращения, требующего более длительного времени для оказания методической и консультационной помощи заявителю по телефону назначается время и место личного приема для предоставления помощи.

3.4. При личном обращении проводится беседа с заявителем, в ходе которой конкретизируется вид помощи, необходимый заявителю, назначается время и место предоставления помощи, выдается приглашение на личный прием с указанием даты, времени и места проведения личного приема для предоставления методической и (или) консультационной помощи.

3.5. На официальном сайте Учреждения: [https://detsad17-kyzyl.rtyva.ru/?page\\_id=709](https://detsad17-kyzyl.rtyva.ru/?page_id=709) создан специальный раздел, обеспечивающий полноту предоставляемой информации о деятельности Консультационного центра.

3.6. Организация психолого-педагогической, консультационной помощи родителям (законным представителя) строится на основе интеграции деятельности специалистов. Помощь может быть оказана одним или несколькими специалистами одновременно.

#### **4. Последовательность и сроки оказания Услуги**

4.1. Последовательность оказания Услуги: регистрация заявления родителя (законного представителя): по телефону, на сайте организации, устно, фиксация существующих затруднений по вопросам воспитания, развития и обучения у родителей (законных представителей) детей от 2-х месяцев до 18 лет, оказание разовой консультации, проведение опроса для оценки качества оказанных услуг.

4.2. При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

4.3. Для получения Услуги предусмотрена возможность предварительной записи в Центр различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

4.4. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки «Анонимно» в поле Журнала «Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги»). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Центра под определенным кодом. При этом Центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

4.5. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в центр или непосредственно в момент оказания Услуги.

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

4.7. Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в центр.

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

