Бюджетное учреждение
«Городской центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»
города Омска

ПРИКАЗ

от 30.12.2021 года № 33

Об организации работы Единой службы поддержки семей, имеющих детей

В целях реализации мероприятия «Оказание 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» федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в соответствии с Распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 10 августа 2021 года № Р-183 «Об утверждении методических рекомендаций по оказанию 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 рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», и на основании Устава Бюджетного учреждения «Городской центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» города Омска, далее - Учреждение, утвержденным приказом директора департамента образования Администрации города Омска от 26 октября 2015 года № 135,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Организовать на базе бюджетного учреждения «Городской центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» города Омска (далее – Учреждение) работу Единой службы поддержки семей, имеющих детей по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Служба) в соответствии с утвержденными локальными нормативно-правовыми актами Учреждениями согласно приложений № 1- 4 к настоящему приказу.

2. Утвердить Положение о Единой службе поддержки семей, имеющих детей согласно приложению № 1.

3. Утвердить Положение о диспетчерской службе согласно приложению № 2.

4. Утвердить Положение о мобильной группе Единой службе поддержки семей, имеющих детей согласно приложению № 3.

5. Утвердить Регламент реализации мероприятия «Оказание 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» согласно приложению № 4.

6. Организовать в 2022 году работу консультационных пунктов Службы на базах организаций учреждений и органов на основании заключенных договоров о сотрудничестве и совместной деятельности согласно перечню, указанного в приложение № 5.

7. Осуществлять еженедельный мониторинг оказания консультационных услуг родителям специалистами Службы.

8. Контроль за деятельностью Службы возложить на заместителя директора Учреждения Ниязову И.Р.

9. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор учреждения О.В. Кислова

Приложение № 1
к приказу директора БУ «ГЦППМСП» г. Омска
от 30.12.2021 года № 33

ПОЛОЖЕНИЕ
о Единой службы поддержки семей, имеющих детей

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с основными нормативными документами: Конституцией Российской Федерации, Конвенцией ООН о правах ребенка, Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», во исполнение подпункта 3.1. пункта 3 раздела 3 паспорта федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», утвержденного президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 24 декабря 2018 г. № 16), Распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 10 августа 2021 года № Р-183 «Об утверждении методических рекомендаций по оказанию 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 рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», Уставом Бюджетного учреждения «Городской центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» города Омска (далее – Городской психологический центр).

1.2 Настоящее Положение устанавливает порядок организации и функционирования Единой службы поддержки семей, имеющих детей по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей и гражданам, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, (далее – Службы).

1.3 В своей деятельности Служба руководствуется: Гражданским кодексом Российской Федерации; Семейным кодексом 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 июля 1998 г. № 124-ФЗ; Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ; Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ, Указом 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»; Распоряжением 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»; Приказом Генеральной прокуратуры Российской Федерации от 29 декабря 2011 г. № 450 «О введении в действие Инструкции по делопроизводству в органах и учреждениях прокуратуры Российской Федерации»; Письмом Минпросвещения России от 31 января 2020 г. № МР-88/07 «О методике оценки качества» (вместе с Методикой оценки качества оказываемых населению услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи); 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», Уставом Бюджетного учреждения «Городской центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» города Омска, настоящим Положением.

1.4 Служба является структурным подразделением Городского психологического центра, созданного с целью оказания услуг по психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам (далее — Услуга), направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

1.5 В структуру Службы входят диспетчерская служба, мобильная группа деятельность которых обеспечивается соответствующими Положениями.

1.6 Получателем Услуги является родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

1.7 Услугу психолого-педагогической, методической и консультационной помощи оказывает специалист Службы (далее — консультант) — лицо, привлеченное Службой для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование для оказания Услуг.

2. Порядок оказания Услуг

2.1. Основной целью оказания Услуг ее получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам, указанным в разделе 1 настоящего Положения.

2.2. Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

2.3. Оказание Услуги осуществляется Службой.

2.4. Общее руководство деятельностью Службой осуществляется руководителем Городского психологического центра.

2.6. Служба обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуг.

2.7. Правила организации деятельности Службы по оказанию Услуг, последовательность и сроки оказания Услуги, оценка качества предоставления Услуги устанавливаются настоящим Положением.

2.8. Диспетчерской службой при телефонном или личном обращение граждан по вопросу предоставление Услуг осуществляется запись на оказание Услуги на платформе web-портала Городского психологического центра https://www.гцппмсп.рф/kp.

2.8.1. Диспетчерской службой при онлайн-записи граждан на предоставление Услуг ведется (контролируется) календарь записей на оказание Услуги на платформе web-портала Городского психологического центра https://www.гцппмсп.рф/kp.

2.8.2. Диспетчерской службой при предоставлении Услуг осуществляется еженедельный (при необходимости ежедневный) контроль электронных журналов учета Услуг, оказанными специалистами Службы.

2.9. Специалистами Службы ведутся электронные журналы учета Услуг, в соответствии с формой приложением 1 к настоящему Положению.

Доступ к электронному журналу имеют руководитель Службы, системный администратор, диспетчер за которым закреплена данная функция.

2.10. График оказания Услуг определяется Городским психологическим центром.

Специалисты Службы, привлеченные Службой для оказания Услуг, обеспечиваются возможностью оказания Услуг ежедневно, включая выходные и праздничные дни, по графику, утвержденному директором Городского психологического центра.

2.11. Модели и форматы оказания Услуг исходят из следующего:

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

2.11.2. наличие возможности организовать присмотр за ребенком на время получения Услуги;

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

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.

2.13. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования 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.

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

2.15. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи Службой.

2.16. 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.

2.17. Оказанию Услуги может предшествовать любая индивидуальная или групповая (коллективная) форма взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме, а также посредством онлайн-опросов, тестов.

2.18. Услуга может быть оказана:

2.18.1. очно (очная консультация) — в помещении Службы, в помещениях консультационных пунктов, расположенных на базах других организаций, в соответствии с договором о совместной деятельности (далее – КП), 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 Службы (выездная очная консультация);

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

2.19. Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, лично) с возможностью указания сведений для заполнения Журнала.

2.20. 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 и вносятся в утвержденные для пользования регистрационные документы Службы (журналы консультирования). При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.

2.21. Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания Услуги.

2.22. Служба обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

2.23. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги по данному запросу.

2.24. Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность.

Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

2.25. 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.

2.26. 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.

2.27. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (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.).

2.28. Консультант не готовит письменный ответ (рекомендации) по итогам оказания Услуги.

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

2.30. 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.

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

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

2.33. Получатель Услуги имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания Услуги при предварительном письменном информировании руководителя Службы.

2.34. 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.

2.35. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу посредством электронных уведомлений-извещений на электронный адрес диспетчерской службы направленных по факту электронной записи на консультацию, а также фиксации записи на консультацию в электронном календаре записи на платформе web-портала Городского психологического центра.

2.36. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Службой в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в Обязательстве о неразглашении конфиденциальность информации, согласно приложению 2 к настоящему Положению.

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

Консультант обязан предложить получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме:

- с использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал «Растимдетей.рф» и последующей оценки получателями предоставленных им Услуг, позволяющей унифицировать оказание Услуг на всей территории Российской Федерации, повысить их доступность;

- проведение анкетирования получателей Услуг с целью выявления уровня их удовлетворенности качеством полученных консультационных услуг на платформе web-портала Городского психологического центра с использованием технических возможностей информационных киосков посредством заполнения анкеты, идентичной анкете федерального портала «Растимдетей.рф»;

- проведение анкетирования получателей Услуг с целью выявления уровня их удовлетворенности качеством полученных консультационных услуг посредством усатого или письменного заполнения анкеты, идентичной анкете федерального портала «Растимдетей.рф».

3. Кадровое обеспечение оказания Услуг

3.1. Услуги оказываются консультантами: принятыми на работу на основании трудового договора, привлеченными к оказанию Услуг на основании гражданско-правового договора.

3.2. Служба проводит инструктаж консультантов и ознакомляет с настоящим Положением и порядком предоставления Услуг, принятым Городским психологическим центром.

3.3. В качестве консультантов для наавигационого консультирования могут быть привлечены обучающиеся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки «Психологические науки», «Образование и 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 родителей в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» с получением сертификата.

3.4. Консультанты должны обладать компетенциями, позволяющими обеспечивать им квалифицированное оказание Услуг.

3.5. Перечень 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. № 761 н;

- 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.

3.6. В штат Городского психологического центра могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для функционирования Службы, обеспечения бухгалтерского учета деятельности Службы, координации записи на консультирование, а также специалисты для обеспечения перевозки консультантов Службы при проведении выездных очных консультаций. В случае необходимости к данным видам работ могут привлекаться специалисты на основании гражданско-правового договора.

3.7. Консультанты и/или специалисты, необходимые для функционирования Службы, могут осуществлять профессиональную деятельность в удаленном режиме в форме дистанционной работы.

4. Материально-техническое и информационное обеспечение оказания Услуг

4.1. Для всех получателей Услуг, Служба обеспечиваются помещения для работы консультантов, оснащенные компьютерным и иным оборудованием, программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и телефонной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуг), а также могут компьютерным и иным оборудованием, программным обеспечением обучения ребенка получателя Услуги, на базах образовательных организаций и иных организаций организуется работа консультационных кабинетов обеспечивается

соответствующие помещения для работы консультантов, оснащенные компьютерным и иным оборудованием, программным обеспечением, подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и телефонной связью с устойчивым соединением (в том числе для дистанционного оказания Услуг).

4.2. В случае проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, на базах образовательных организаций, которые принимают участие в работе Службы, организуется пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

4.3. Консультанты и/или специалисты, необходимые для функционирования Службы, осуществляющие профессиональную деятельность в удаленном режиме в форме дистанционной работы, могут быть обеспечены компьютерным и иным оборудованием, программным обеспечением, необходимым для осуществления деятельности Службы, как Городским психологическим центром, так и специалистом самостоятельно. Обеспечение подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и телефонной связью с устойчивым соединением в случае дистанционной (удаленной) работы специалист осуществляет самостоятельно за счет средств специалиста.

4.4. В Службе организовываются условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним (при необходимости), если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить Услугу очно без присутствия ребенка.

4.5. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, Службой обеспечиваются условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

4.6. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Служба обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Службы на официальных сайтах https://www.гцппмсп.рф и https://www.родителям55.рф в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.7. Дополнительно информирование потенциальных получателей Услуг может осуществляться с использованием различных информационных каналов, с подготовкой разъяснительных материалов и раздаточных материалов с информацией для потенциальных получателей Услуг.

4.8. Работа Службы может осуществляться с использованием информационной системы, интегрированной в федеральный портал «Растимдетей.рф» и последующей оценки получателями предоставленных им Услуг, что позволяет унифицировать оказание Услуг на всей территории Российской Федерации, повысить их доступность.

4.9. Служба также может создавать собственные электронные ресурсы для информирования по вопросам об оказании Услуг и привлечения получателей Услуг, с соблюдением действующих законодательных норм.

5. Права и обязанности специалистов Службы

5.1. Специалисты Службы имеют следующие права:

- вносить на рассмотрение руководства предложения по повышению доступности и качества оказания 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 Службы, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями;
- пользоваться правами, установленными гражданским и/или трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами;
- пользоваться услугами связи, в том числе, информационно-коммуникационной сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей в соответствии с гражданско-правовым или трудовым договорами.

5.2. Специалисты Службы обязаны:

- своевременно и качественно в соответствии с законодательством РФ, нормативными правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами Городского психологического центра 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 оказывать Услуги в соответствии с предварительной записью;
- предоставлять достоверную информацию, отчетные и статистические данные ответственным лицам;
- соблюдать действующее законодательство РФ, в части обеспечения деятельности Службы, Устав Городского психологического центра, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, инструкции по охране труда и настоящее Положение;
- нести ответственность за несвоевременное и некачественное оказание Услуг.

6. Контроль за деятельностью Службы

6.1. Общее руководство и контроль за деятельностью Службы осуществляет директор Городского психологического центра.

6.2. Координирую деятельность Службы специалист Городского психологического центра, назначенный приказом директора Бюджетного учреждения «Городской центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» города Омска.

Приложение 1

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

№ п/п	Дата и время записи на оказание Услуги	Дата и время оказания Услуги	Тематика оказания Услуги (консультации)	Фамилия Имя Отчество (при наличии)получателя Услуги (при наличии сведений)	e-mail получателя Услуги или идентификатор в социальных сетях, или телефон (при наличии сведений)	Возраст ребенка	Фамилия И.О. консультанта	Результат оказания Услуги	Формат оказания Услуги (дистанционная, очная)	Внесение сведений на портал «Растимдетей.рф»

Приложение 2

ОБЯЗАТЕЛЬСТВО
о неразглашении конфиденциальной информации
(персональных данных), не содержащих сведений,
составляющих государственную тайну.

Я,_____, _____
(ФИО работника учреждения) (должность работника учреждения)

бюджетного учреждения «Городской центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» города Омска исполняющий(ая) должностные обязанности _____Единой службы поддержки семей,
(должность работника: консультант/диспетчер)
имеющих детей, предупрежден(а), что на период исполнения должностных обязанностей мне будет передаваться информация от получателя услуги, которая является конфиденциальной информацией (персональными данными), не содержащими сведений, составляющих государственную тайну. Настоящим добровольно принимаю на себя обязательства:

1. Не разглашать третьим лицам конфиденциальные сведения, которые мне доверены (будут доверены) или станут известными в связи с выполнением должностных обязанностей.
2. Не передавать и не раскрывать третьим лицам конфиденциальные сведения, которые мне доверены (будут доверены) или станут известными в связи с выполнением должностных обязанностей.
3. В случае попытки третьих лиц получить от меня конфиденциальные сведения, сообщать непосредственному руководителю.
4. Не использовать конфиденциальные сведения с целью получения выгоды.
5. Выполнять требования нормативных правовых актов, регламентирующих вопросы защиты конфиденциальных сведений, действующих на территории Российской Федерации.
6. В течение года после прекращения права на допуск к конфиденциальным сведениям не разглашать и не передавать третьим лицам известные мне конфиденциальные сведения.

Я предупрежден(а), что в случае нарушения данного обязательства буду привлечен(а) к дисциплинарной ответственности и/или иной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

С Положением о Единой службы поддержки семей, имеющих детей; регламентом предоставления услуги по 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 бюджетном учреждении «Городской центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» города Омска, ознакомлен(-а).

_____ _____
(фамилия, инициалы) (подпись)

«_____»_____20__г.

Приложение 3

Оценка качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

Просим оценить качество предоставления консультативных услуг консультантами Бюджетного учреждения «Городской центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» города Омска по 5-ти бальной шкале по следующим критериям:

* Обязательно

Удовлетворены ли Вы качеством оказанной услуги?
Соответствовало ли содержание консультации имеющейся проблеме/запросу, помог ли специалист? *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

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 *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

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)? *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Комфортность условий, в которых проводилось консультирование *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Оцените доброжелательность и вежливость работников организации *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

Есть ли у Вас жалобы на работу Службы? **(необязательно к заполнению)**
Изложите, пожалуйста, Вашу жалобу (в случае отсутствия жалоб, не заполняйте поле, пожалуйста)
Мой ответ

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)
Мой ответ