

**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» на территории Ненецкого АО  
в ГБУ НАО «Ненецкий региональный центр развития образования»  
в 2022 году

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

---

1.1. Настоящий Порядок 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 (далее - Порядок) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, создания комфортных условий для ее получения в Консультационном центре «Поддержка семей, имеющих детей» на территории Ненецкого автономного округа (далее – Консультационный центр) в ГБУ НАО «Ненецкий региональный центр развития образования» (далее - ГБУ НАО «НРЦРО», Организация).

1.2. Наименование Услуги «Психолого-педагогическая, методическая, консультативная помощь родителям (законным представителям)» - это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка (далее – Услуга)

1.3. Получателями Услуги являются родители (законные представители) ребенка, а также граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – получатель Услуги).

1.4. Место нахождения Консультационного центра:

166000, Ненецкий автономный округ, г. Нарьян-Мар, ул. Ленина 39 «А», региональный центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «ДАР» (структурное подразделение ГБУ НАО «НРЦРО»), тел. +7 (81853) 4-63-30, +79110681174, e-mail: [NAOconsultation@yandex.ru](mailto:NAOconsultation@yandex.ru).

1.5. Кроме ведения консультационной деятельности Консультационный центр выполняет функции координации и методического обеспечения ресурсных площадок на территории Ненецкого АО.

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

---

2.1. Помещение, где располагается Консультационный центр, оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о режиме работы.

2.2. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

### 2.3. Основания для оказания услуги:

письменное обращение;

устное обращение по телефону или в Консультационном центре;

электронная заявка.

*Письменное обращение* может осуществляться заявителем лично, направлено почтовым отправлением или передано в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи, в том числе через социальные сети, где в обязательном порядке указывается номер телефона заявителя и электронный адрес; фамилия, имя, отчество указывается по желанию получателя Услуг.

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

*Электронная заявка* подразумевает подачу запроса в соответствии с электронной формой, размещенной на сайте Консультационного центра.

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

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

2.4. 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.

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.

Консультационный центр в ходе записи для оказания Услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания Услуги.

Консультационный центр не вправе навязывать получение Услуги.

2.5. Консультационный центр обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи.

#### **2.6. Результат рассмотрения заявления о предоставлении Услуги.**

Конечным результатом оказания Услуги на основании обращений являются:

получение консультационной помощи (разъяснение, информирование, выдача рекомендаций) по существу обращений в устной форме и/или письменной форме;

предложения о направлении обращений в другие организации с указанием их контактных данных.

Факт оказания Услуги фиксируется в журнале учета предоставляемых Услуг и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Консультационный центр (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, в том числе в социальной сети, реестр электронных обращений и иными документами).

По итогам оказанной Услуги получателю предоставляется возможность оценить Услугу с помощью электронной формы оценки оказанных Услуг, размещенной на сайтах:

федеральный портал «Растимдетей.рф»;

Консультационный центр «Поддержка семей, имеющих детей в НАО» или заполнение анкеты оценки качества Услуги, утверждённого приказом ГБУ НАО «НРЦРО».

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

2.7. В зависимости от предварительного запроса получателя Услуги Консультационный центр подбирает соответствующего 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 решению Консультационного центра с согласия либо по инициативе получателя Услуги.

Получатель Услуги имеет возможность обратиться за консультацией не просто в Консультационный центр к любому лицу, а 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.

2.8. Информация о консультантах размещается на сайтах Консультационного центра «Поддержка семей, имеющих детей в НАО» <https://www.kcnao.ru/> и ГБУ НАО «НРЦРО» <https://cronao.ru/> для осуществления информированного выбора получателями услуги.

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

2.9. Информация, полученная специалистом (консультантом) в ходе оказания Услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах Консультационного центра.

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

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

2.11. 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.

**2.12. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям Услуги.**

**Консультативная помощь** (далее - консультация) представляет собой устную или письменную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет специалист Консультационного центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

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

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

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

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.

Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

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

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

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

Получатель Услуги имеет право вести аудио/видео фиксацию оказания Услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи и с его согласия, ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание Услуги.

Консультационный центр не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи.

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

---

3.1. Право выбора вида и формы Услуги предоставляется получателю Услуги.

3.2. Модели и форматы оказания Услуг могут быть различны, вместе с тем, они обеспечивают следующее:

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

наличие возможности организации присмотра за ребенком на время очного получения Услуги в очном формате;

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

3.3. 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.

**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 Консультационным центром:

Психологическое консультирование - обеспечение как можно более глубокого, разностороннего и объективного понимания получателями особенностей развития ребенка, имеющих у него положительных и проблемных аспектов развития.

Дефектологическое консультирование – информирование о закономерностях и особенностях развития познавательной деятельности детей, методах и приемах развития познавательной сферы, в том числе детей с особыми образовательными потребностями.

Логопедическое консультирование – информирование 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.

Методическое консультирование - это консультационная услуга, включающая профессиональный совет методиста и помощь по конкретному вопросу, связанному с обучением и воспитанием ребенка.

**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 обязательной регистрацией получателей Услуг и выдачей участникам сертификата.

#### 3.4. **Формы предоставления услуги:**

Услуга может быть оказана:

**очно (очная консультация)** – в помещении Консультационного 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 Консультационного центра (**выездная очная консультация**);

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

### **3.5. Ключевые требования к конкретным видам Услуг.**

Учитывая необходимость обеспечения доступности оказания Услуг для всех получателей, Консультационный центр оборудован 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) помещения для работы консультантов.

#### **3.5.1. Порядок оказания услуги «очная консультация».**

Помещение для оказания Услуги в очной форме оказывается в здании Консультационного центра, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Помещение располагается на первом этаже и позволяет свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания Услуги; помещение оснащается мебелью и необходимым оборудованием.

Оборудование помещения для оказания Услуги позволяет специалисту 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.

В помещении оборудованы: комната ожидания для граждан, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

Время ожидания приема заявителей при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут.

В соответствии с ч. 5 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» специалист перед оказанием услуги «очная консультация» предлагает родителю (законному представителю) детей (получателю услуги) выразить согласие на обработку персональных данных в письменной форме. Форма согласия на обработку персональных данных получателя Услуг, утверждается приказом ГБУ НАО «НРЦРО».

В случае отзыва получателем Услуги согласия на обработку персональных данных специалист обязан прекратить обработку персональных данных, уничтожить персональные данные и направить уведомление об уничтожении информации, содержащей персональные данные в срок, не превышающий пяти рабочих дней с даты поступления указанного отзыва. Форма заявления об отзыве согласия на обработку персональных данных родителя (законного представителя) и уведомления об

уничтожении информации, содержащей персональные данные, утверждается приказом ГБУ НАО «НРЦРО».

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.

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.

Решение о присутствии ребенка в помещении для оказания Услуги 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. При этом в Консультационном центре организованы 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.

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

### **3.5.2. Порядок оказания услуги «очная выездная консультация».**

Очная выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (например, в сельской школе, детском саду).

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 дошкольного возраста, не посещающего образовательную организацию;

граждане, проживающие вне пределов транспортной доступности Консультационного центра.

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, а также возможность демонстрации информации на экране получателю Услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя Услуги.

Право выбора специалиста в данном случае не реализуется. Выбор осуществляется Консультационным центром с учетом организации оказания Услуг.

Право выбора времени оказания Услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора «окна» времени для оказания Услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

Выездная консультация организуется по предварительному запросу.

Для проведения очных выездных консультаций Консультационный центр может иметь транспорт.

В случае оказания Услуги по месту обучения ребенка получателя Услуги, а также в случае проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в которых Консультационный центр принимает участие, организовывается пространство, оснащенное необходимой мебелью и техникой для работы консультантов.

### **3.5.3. Порядок оказания услуги «дистанционная консультация».**

Дистанционная консультация оказывается по выбору получателя Услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного проприетарного программного обеспечения Skype, электронной почты), различных мессенджеров (WhatsApp, Viber и др.), социальных сетей (ВКонтакте, Фейсбук, Одноклассники и др.) и др.

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

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

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

При наличии запрашиваемой заявителем информации через электронную почту или социальную сеть, специалист, ответственный за предоставление Услуги, осуществляет подбор запрашиваемой информации, 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.

Специалист должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за Услугой (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл - техническая помощь). Техническая помощь оказывается любым представителем Консультационного центра, включая лиц, не являющихся специалистами учреждения и не обладающих квалификацией таких специалистов.

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.

Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации дистанционно.

3.6. 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.

## 4. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА

4.1. Деятельность Консультационного центра регламентируется следующими локальными актами:

Распоряжение Департамента образования, культуры и спорта Ненецкого автономного округа от 18.03.2021 № 238-р «Об определении регионального координатора по реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

Приказ ГБУ НАО «НРЦРО» от 14.01.2022 г. № 21 «Об организации работы Консультационного центра «Поддержка семей, имеющих детей» на территории Ненецкого АО в 2022 году».

4.2. В процессе деятельности Консультационного центра ведется документация, утвержденная приказом ГБУ НАО «НРЦРО»:

журнал учета оказываемых услуг по психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (приложение 1 к настоящему Порядку);

журнал учета электронных обращений за услугами психолого-педагогической, методической и консультативной помощи (приложение 2 к настоящему Порядку);

согласие на обработку и размещение в сети «Интернет» персональных данных сотрудников Консультативного центра «Поддержка семей, имеющих детей» (приложение 3 к настоящему Порядку);

дополнительное обязательство работников о неразглашении конфиденциальной информации (персональных данных) (приложение 4 к настоящему Порядку);

заявление-согласие на обработку персональных данных родителя (законного представителя), обратившегося за услугами психолого-педагогической, методической и консультативной помощью (приложение 5 к настоящему Порядку);

заявление об отзыве согласия на обработку персональных данных родителя (законного представителя), обратившегося за услугами психолого-педагогической, методической и консультативной помощью (приложение 6 к настоящему Порядку);

уведомление об уничтожении информации, содержащей персональные данные (приложение 7 к настоящему Порядку);

анкета оценки качества услуги (приложение 8 к настоящему Порядку).

4.3. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае, в журналах 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 Консультационного центра под определенным кодом. При этом Консультационный центр организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку персональных данных.

---

## 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. ГБУ НАО «НРЦРО» на официальном сайте <https://cronao.ru/home> в сети Интернет размещает документы, регламентирующие деятельность

Консультационного центра, контактные данные, условия и виды оказания Услуг, кадровое и материально-техническое обеспечение Консультационного центра.

Информация излагается в доступной форме без использования специальной терминологии.

5.3. На информационных стендах в помещении Консультационного центра также размещается вышеуказанная информация, готовятся раздаточные, пояснительные материалы с информацией для получателей Услуг.

5.4. В целях доведения до потенциальных получателей Услуг информации Консультационный центр обеспечивает размещение информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Консультационного центра на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

сайт Консультационного центра <https://www.kcnao.ru/>

сайт ГБУ НАО «НРЦРО» <https://cronao.ru/home>

и в официальных сообществах социальной сети ВКонтакте: «Консультационный центр НАО» <https://vk.com/public192447446>, «ГБУ НАО «НРЦРО» <https://vk.com/cronao>, центр «ДАР» <https://vk.com/centrdar83>.

5.5. Консультационный центр может создавать собственные электронные ресурсы для информирования по вопросам об оказании Услуг и привлечения получателей Услуг, с соблюдением действующих законодательных норм и возможностью получателям Услуг дать оценку качества предоставленных Услуг на федеральном портале «Растимдетей.рф».

## 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;

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

7.2. ГБУ НАО «НРЦРО» проводит инструктаж консультантов и ознакомляет с Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

7.3. Квалификационные требования обеспечивают квалифицированное оказание помощи получателям Услуг и не устанавливают их ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к той или иной должности.

Перечень должностей, требований к квалификации, который признается достаточными для квалификационных требований к специалистам Консультационного центра:

любые должности педагогических работников профессиональной квалификационной группы должностей педагогических работников второго, третьего, четвертого квалификационных уровней 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.

7.4. Квалификационные требования к специалистам Консультационного центра фиксируются в должностных инструкциях и иных локальных нормативных актах Организации либо в гражданско-правовом договоре.

7.5. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих консультационные услуги родителям (законным представителям), размещается на сайте организации с их согласия.

7.6. В штат ГБУ НАО «НРЦРО» могут включаться специалисты для обеспечения технической поддержки средств коммуникации и компьютерного оборудования, необходимых для функционирования Консультационного центра.

## 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 Консультационного центра:**

организует работу специалистов, обеспечивающих консультативную помощь в соответствии с их графиком работы;

определяет функциональные обязанности специалистов;

осуществляет учет работы специалистов;

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.

вносит корректировки в план работы Консультационного центра с учетом интересов и потребностей родителей (законных представителей);

### **8.3. 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;

соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, инструкции по охране труда и Положение о Консультационном центре «Поддержка семей, имеющих детей» по оказанию 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 на территории Ненецкого АО.

**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 2  
к Порядку оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи  
родителям (законным представителям) в 2022 году,  
приказ ГБУ НАО «НРЦРО» от 17.01.2022 года № 24

## ЖУРНАЛ ОБРАЩЕНИЙ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ

[NAOconsultation@yandex.ru](mailto:NAOconsultation@yandex.ru), [pmsscentr.n-mar@yandex.ru](mailto:pmsscentr.n-mar@yandex.ru)

за услугами 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 поступления обращения	Дата и время поступления ответа	Тема обращения	Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги (при наличии сведений)	e-mail получателя Услуги или идентификатор в социальных сетях, или телефон (при наличии сведений)	Результат оказания Услуги	ФИО консультанта, который готовил ответ на запрос

**Форма согласия на обработку и размещение в сети «Интернет»  
персональных данных сотрудников Консультативного центра  
«Поддержка семей, имеющих детей» в ГБУ НАО «НРЦРО»**

Директору

от

\_\_\_\_\_  
ФИО субъекта персональных данных

\_\_\_\_\_  
должность субъекта персональных данных

**СОГЛАСИЕ**

на обработку и размещение в сети «Интернет» персональных данных  
сотрудников Консультативного центра «Поддержка семей, имеющих детей»

Я,

\_\_\_\_\_,  
фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных в именительном падеже

в соответствии с частью 4 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» свободно, своей волей и в своих интересах даю согласие ГБУ НАО «Ненецкий региональный центр развития образования» (далее – Оператор), расположенному по адресу: г. Нарьян-Мар, ул. Выучейского, д. 14

на обработку, размещение в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Оператора и информационных стендах Оператора моих персональных данных, а также биометрических данных (фотографий), а именно на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 части 1 статьи 3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение получателям Услуг), блокирование, удаление, уничтожение персональных данных), в объеме:

- фамилия, имя, отчество;
- должность;
- сведения об образовании (специальность, квалификация);
- квалификационная категория;
- сведения о прохождении за последние пять лет повышения квалификации или профессиональной переподготовки, или стажировки;
- номера контактных телефонов;
- адрес электронной почты;
- фотоизображение.

Я проинформирован (а), о том, что:

- Оператор гарантирует обработку персональных данных в соответствии с действующим законодательством РФ.

- Оператор будет обрабатывать персональные данные как неавтоматизированным, так и автоматизированным способом обработки.
- Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано мною путём направления Оператору письменного отзыва. Согласен, что Оператор обязан прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные в течение 3-х (трех) рабочих дней с момента получения указанного отзыва.
- настоящее Согласие действует со дня его подписания и в течение срока действия Трудового договора или Договора на оказание услуг между Оператором и субъектом персональных данных.
- Подтверждаю, что ознакомлен (а) с документами, устанавливающими порядок обработки персональных данных, а также с моими правами и обязанностями в этой области.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ год

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

Подпись

расшифровка

**Форма дополнительного обязательства работников Консультативного центра «Поддержка семей, имеющих детей» о неразглашении конфиденциальной информации (персональных данных) в ГБУ НАО «НРЦРО»**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВО**

работников Консультативного центра «Поддержка семей, имеющих детей»  
о неразглашении конфиденциальной информации (персональных данных)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ год

№ \_\_\_\_\_

Я,

\_\_\_\_\_  
фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных в именительном падеже

в качестве консультанта Консультативного центра «Поддержка семей, имеющих детей», в связи с выполнением своих трудовых обязанностей получаю доступ к персональным данным получателей Услуг.

В период трудовых отношений обязуюсь обеспечивать конфиденциальность при работе с персональными данными, а именно:

- знать и соблюдать требования, предусмотренные действующим законодательством и локальными нормативными актами, по получению, передаче, хранению, обработке сведений, составляющих персональные данные;
- принимать меры по установлению и сохранению режима конфиденциальности, предусмотренные действующим законодательством и локальными нормативными актами;
- не использовать без разрешения обладателя сведения, составляющие персональные данные, в целях, не связанных с осуществлением трудовой функции;
- не разглашать сведения, составляющие персональные данные, а также не совершать иных деяний, влекущие уничтожение или утрату таких сведений (их материальных носителей) или потерю их коммерческой или иной ценности для обладателя;
- незамедлительно сообщать об утрате или несанкционированном уничтожении сведений, составляющих персональные данные, своему непосредственному руководителю, а также об иных обстоятельствах, создающих угрозу сохранению конфиденциальности таких сведений.

До моего сведения доведены с разъяснениями локальные нормативные акты в сфере обработки и защиты конфиденциальности персональных данных.

Мне известно, что нарушение этих актов может повлечь дисциплинарную и материальную, административную, гражданско-правовую, уголовную

ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ год

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

Подпись

расшифровка

С персональными данными и иной конфиденциальной информацией ограниченного доступа работать согласен(а), экземпляр Обязательства о неразглашении персональных данных на руки получил(а)

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ год

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

Подпись

расшифровка

**Форма заявления-согласия на обработку персональных данных  
родителя (законного представителя), обратившегося за услугами  
психолого-педагогической, методической и консультативной помощью  
в ГБУ НАО «НРЦРО»**

**СОГЛАСИЕ 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

**фактический адрес проживания:**

---

указывается при желании субъекта персональных данных, в случае выездной консультации

**контактный телефон:**

---

**адрес электронной почты:**

---

для направления анкеты по оценке качества оказания услуг

в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие региональному центру психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «ДАР» (структурное подразделение ГБУ НАО «НРЦРО», далее - Оператор), расположенному по адресу: 166000, Архангельская обл., город Нарьян-Мар, улица Ленина, дом 39 «А» на обработку своих персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество; адресная и контактная информация (номер телефона и адрес электронной почты) в целях индивидуального учета результатов работы; хранения в архивах данных об этих результатах, заполнения анкеты оценки качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи на федеральном сайте «Растим детей».

Настоящее согласие предоставляется на осуществление следующих действий в отношении персональных данных: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), обезличивание, блокирование, уничтожение. Я проинформирован (а), о том, что:

- Оператор гарантирует обработку персональных данных в соответствии с действующим законодательством РФ.
- Оператор будет обрабатывать персональные данные как неавтоматизированным, так и автоматизированным способом обработки.
- Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано мною путём направления Оператору письменного отзыва. Согласен, что Оператор обязан прекратить обработку персональных данных и уничтожить

персональные данные в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения указанного отзыва.

○ Срок действия данного согласия устанавливается в соответствии с архивным законодательством.

○ Подтверждаю, что ознакомлен (а) с документами, устанавливающими порядок обработки персональных данных, а также с моими правами и обязанностями в этой области.

Я,

\_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных (в именительном падеже)

подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле.

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ год

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Подпись

расшифровка

Приложение 6  
к Порядку оказания услуг психолого-педагогической,  
методической и консультативной помощи  
родителям (законным представителям) в 2022 году,  
приказ ГБУ НАО «НРЦРО» от 17.01.2022 года № 24

**Форма заявления об отзыве согласия на обработку персональных  
данных родителя (законного представителя), обратившегося за услугами  
психолого-педагогической, методической и консультативной помощью  
в ГБУ НАО «НРЦРО»**

от ФИО родителя (законного представителя):

---

контактный телефон:

---

адрес электронной почты:

---

для направления уведомления об уничтожении информации

**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-ФЗ «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.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ год

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Подпись

расшифровка

Приложение 7  
к Порядку оказания услуг психолого-педагогической,  
методической и консультативной помощи  
родителям (законным представителям) в 2022 году,  
приказ ГБУ НАО «НРЦРО» от 17.01.2022 года № 24

**Форма уведомления об уничтожении информации,  
содержащей персональные данные**

*На официальном бланке ГБУ НАО «НРЦРО»*

**УВЕДОМЛЕНИЕ**  
об уничтожении информации, содержащей персональные данные

Уважаем (ая, ый)

!

---

(фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных)

Региональный центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «ДАР» (структурное подразделение ГБУ НАО «НРЦРО») 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)

**Форма анкеты оценки качества услуги по оказанию 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  
«Поддержка семей, имеющих детей»!

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.

№	Вопрос	оцените в баллах от 1 до 5
1.	<b>УДОВЛЕТВОРЕНА ЛИ ВЫ КАЧЕСТВОМ ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ?</b> Соответствовало ли содержание консультации имеющейся проблеме/запросу, помог ли специалист?	
2.	<b>УДОВЛЕТВОРЕНА ЛИ ВЫ УСЛОВИЯМИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ?</b> 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	
3.	<b>УДОВЛЕТВОРЕНА ЛИ ВЫ ПОЛНОТОЙ И ДОСТУПНОСТЬЮ ИНФОРМАЦИИ</b> о работе Консультационного центра и порядке предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации, на информационных стендах)?	
4.	<b>ОЦЕНИТЕ ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ И ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ.</b>	
5.	<b>ЕСТЬ ЛИ У ВАС ЖАЛОБЫ НА РАБОТУ СЛУЖБЫ?</b> <i>(необязательно к заполнению)</i> Изложите, пожалуйста, Вашу жалобу (в случае отсутствия жалоб, не заполняйте поле, пожалуйста)	
6.	<b>ЕСТЬ ЛИ У ВАС ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПОЖЕЛАНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ РАБОТЫ СЛУЖБЫ?</b> <i>(необязательно к заполнению)</i> Изложите, пожалуйста, Ваши предложения и пожелания (в случае отсутствия предложений и пожеланий, не заполняйте поле, пожалуйста)	

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ год

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
расшифровка