

Формы и формат оказания услуг

Консультация представляет собой разовую помощь в форматах:

- **диспетчерского консультирования,**
- **содержательного консультирования,**
- **опроса с обратной связью** по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей;
- **просветительских мероприятий** для родительского сообщества.

Диспетчерское консультирование предполагает оказание услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях. Данную консультацию предоставляет методист, который отвечает на вопросы родителей, обращающихся в КП.

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

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

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

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.

Форма оказания услуги	Место (способ) оказания услуги	Оборудование
<p>Очная консультация,</p> <p>очная выездная консультация</p>	<p>в консультационном пункте,</p> <p>по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (сельской школе, детском саду)</p>	<p>компьютер, принтер, сканер, ксерокс, услуги телефонной и интернет-связи;</p> <p>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</p>
<p>Дистанционная консультация (рекомендовано при повторном обращении получателей услуги)</p>	<p>посредством телефонной связи,</p> <p>посредством связи с использованием информационно-телекоммуникационных сетей</p>	<p>компьютер, принтер, сканер, ксерокс;</p> <p>бесперебойное интернет-соединение и качественное телефонное соединение, позволяющее использование аудио- и видеосвязи, а также позволяющее консультанту продемонстрировать необходимые материалы</p>
<p>В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны КП, обеспечивается возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации.</p> <p>В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, специалист КП ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее одной недели с момента начала первоначальной консультации.</p>		
<p>Письменный ответ на запрос родителей (законных представителей)</p>	<p>заполнение родителем психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь;</p> <p>возможность самостоятельной формулировки вопроса</p>	<p>направление запроса с формулировкой вопроса по электронной почте либо через сайт ГАУ ВО ЦППМС – ответ в течение 10 дней</p>

Порядок оказания услуг

Индивидуальные консультации

1. Обращение получателей услуг в КП лично, посредством телефонной связи, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через сайт ГАУ ВО ЦППМС, по электронной почте



2. Предварительная запись: обозначение темы запроса; выбор времени и продолжительности оказания услуги, исходя из потребности её получателя; выбор консультанта (информация о консультантах КП размещена на сайте ГАУ ВО ЦППМС <https://crrispr33.ru> в разделе «Консультирование родителей в рамках реализации национального проекта «Образование») и вида консультации.



3. Предоставление услуги: осуществляется не позднее, чем в течение 10 дней со дня её записи. Подписание получателем согласия на обработку персональных данных.



4. Процесс оказания услуги: обеспечение соблюдения требований к защите персональных данных получателей услуг.



5. Завершение консультации:

- заполнение анкеты с серией вопросов в соответствии с установленными показателями и возможностью оставить жалобы и предложения по работе КП;
- возможность получения необходимой информации через указанный получателем адрес электронной почты нормативных правовых актов и методических документов, а также распечатка предоставленной информации на бумажном носителе;
- возможность получения повторной консультации.

Просветительские мероприятия для родителей

1. Размещение информации о проведении просветительского мероприятия:

на сайте ГАУ ВО ЦППМС, на страницах сообществ в социальных сетях Центра и его филиалов, а также при направлении информационных писем в муниципальные органы, осуществляющие управление в сфере образования;

2. Запрос образовательных организаций, общественных сообществ родителей (законных представителей).

Регистрация на мероприятие

Дистанционный формат

по форме, размещенной в информационно-коммуникационной сети интернет

Очный формат

перед началом мероприятия

Проведение мероприятия

по ссылке на платформу в сети интернет для подключения к мероприятию, направленной на адрес электронной почты, указанному в форме регистрации

по адресу, указанному в информации о проведении мероприятия

Выдача сертификата

по электронной почте, указанной в форме регистрации

по окончании мероприятия