

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**  
**ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«ДЕТСКИЙ САД «ГНОМИК»**

---

УВЕРЖДАЮ:  
Директор ЧДОУ «Детский сад «Гномик»  
\_\_\_\_\_ Т.А.Борисова  
«28» февраля 2020 г

**ПОЛОЖЕНИЕ О КОНСУЛЬТАЦИОННОМ ЦЕНТРЕ ПОДДЕРЖКИ  
СЕМЬИ «АЗБУКА УСПЕШНОГО РОДИТЕЛЯ»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее положение регламентирует деятельность Консультационного центра поддержки семьи «Азбука успешного родителя» (далее – Центр), созданного на базе частного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад «Гномик» по оказанию 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.

Положение о Центре разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом "Об образовании в Российской Федерации" от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ;
- Федеральным законом "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" от 24 июля 1998 г. N 124-ФЗ;
- Федеральным законом "О персональных данных" от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ;
- Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 7 февраля 1992 г. N 2300-1;
- СанПиН 2.2.4.3359-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах", утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. N 81;
- методическими рекомендациями по организации процесса 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, утвержденным распоряжением Министерства просвещения Российской Федерации от 1 марта 2019 г. № Р-26.

1.2. Настоящее положение определяет порядок создания и деятельности Центра по оказанию 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.

1.3. Центр в своей деятельности руководствуется Конституцией РФ ст.43, Семейным кодексом, Федеральным Законом «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012г. № 273-ФЗ, другими нормативными актами по вопросам образования, социальной защиты прав и интересов детей.

## **2. Цели и задачи центра**

2.1. Целью Центра является повышение компетентности родителей (законных представителей) в области обучения и воспитания детей; правовая поддержка граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

2.2. Основными задачами Центра являются:

- создание условий для повышения компетентности родителей (законных представителей) детей в вопросах обучения и воспитания; – оказание услуг, которые будут оценены получателями услуг как услуги с высоким уровнем качества;
- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;
- формирование необходимого мотивационного поля своевременной психолого-педагогической помощи, активное включение родителей детей в целенаправленный развивающий процесс;
- повышение квалификации специалистов по вопросам развития родительской компетентности, ответственного родительства;
- разработка и продвижение контента информационно-просветительской поддержки родителей на веб-портале Центра;
- развитие системы кластерного взаимодействия с социально ориентированными организациями и учреждениями города.

## **3. Порядок и форма предоставления услуги**

Получателями услуги являются родители (законные представители) детей, а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам организации образования (воспитания и обучения) ребенка, с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании и социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планировании собственных действий в случае их возникновения, получении информации о собственных правах, правах ребенка в сфере образования.

3.1. Услуга оказывается, как однократная помощь получателю в форме консультирования по возникающим вопросам продолжительностью 45 минут (по телефону время разговора от 15 минут до 45 минут).

Времени оказания услуги в формате выбора «окна» времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации, определяется временной шаг - 60 минут.

3.2. Граждане обращаются за услугой по мере возникновения необходимости и имеют право на получение более чем одной услуги в течение календарного года.

3.3. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

3.4. Получатель вправе обратиться за консультацией анонимно.

3.5. При записи на консультацию обеспечивается возможность получения консультации не позднее чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

3.6. Запись на консультацию осуществляется диспетчером Центра при обращении получателя услуг лично или по телефону, лично получателем услуги по средствам онлайн записи на сайте Центра.

3.7. Деятельностью Центра предоставляется возможность родителю сделать самостоятельный выбор формы получения консультации: очная консультация, выездная консультация, дистанционная консультация.

3.8. Диспетчер Центра осуществляет координацию действий потребителей услуги и специалистов-консультантов.

3.9. 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.

Диспетчер Центра в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должен требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может быть также предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная), что является не обязательным этапом записи для получения услуги. Выбор вида консультации не рекомендуется в связи с тем, что получатель консультации не обязан обладать квалификацией, чтобы квалифицировать свою проблему как требующую психолого-педагогической, методической или консультационной помощи, и вправе просто обратиться с запросом о консультации.

В зависимости от предварительного запроса получателя услуги диспетчер Центра подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению диспетчера в пределах ее возможностей.

3.10. Консультативные услуги предоставляются независимо от места жительства получателя.

3.11. Виды консультирования:

3.11.1. Очное консультирование проводится при непосредственном обращении в помещение Консультационного центра поддержки семьи «Азбука успешного родителя» по адресу: 644046, Российская Федерация, г. Омск, улица Декабристов, 114/1;

3.11.1.1. Помещение для оказания услуги должно отвечать санитарным требованиям, а также обеспечивать конфиденциальность консультации.

В помещениях размещается необходимое оборудование, в том числе оборудованием, позволяющем консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте; демонстрации информации на экране получателю услуги.

3.11.1.2. Консультирование родителей (законных представителей) и заинтересованных граждан по вопросам развития и воспитания детей проходит в оборудованных помещениях в комфортной обстановке.

3.11.1.3. В ходе проведения очных консультаций специалистами Центра, с учетом технического оснащения, наряду с устными ответами на интересующий родителя вопрос может одновременно оказываться методическая помощь, осуществляться поиск необходимой информации в сети Интернет, обеспечиваться возможность демонстрации получателю услуги информации на экране.

3.11.1.4. На время получения родителем (законным представителем) консультационной услуги предусматривается создание условий для организации кратковременного пребывания ребенка и присмотра за ним в специально оборудованной игровой зоне в сопровождении воспитателя. Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка.

3.11.2. Очно, при организации выездной консультативной сессии мобильной группой из числа специалистов Центра на базе иной образовательной организации на основании Соглашения о совместной деятельности или письма в адрес руководителя. Проведение выездных консультативных сессий на базах других образовательных организаций; информация о дате, времени и месте проведения выездной консультативной сессии размещается на сайте Центра за 14 дней до даты проведения.

Для организации проведения очных консультаций, с целью обеспечения шаговой доступности получателям услуги, создаются мобильные консультативные группы (в составе до 4-х человек), персональный состав которой определяется исходя из заявленных проблем.

3.11.3. Очно, по месту жительства получателя услуги (выездная консультация, в случае невозможности получателя услуги получить услугу по месту нахождения учреждения).

3.11.3.1. При организации консультирования по месту жительства получателя услуг с целью обеспечения безопасности специалистов предусматривается только одновременный выезд 2-х специалистов вместе, о чем получатель услуги ставится в известность в момент обращения за услугой.

3.11.3.2. При проведении выездных консультаций специалист 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.

3.11.3.3. Право на выездную консультацию предоставляется категориям граждан по решению службы.

Категории граждан, имеющих право на получение консультативной помощи по месту жительства:

- граждане пенсионного возраста, проживающие вне места нахождения службы;
- инвалиды первой и второй групп;
- граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителем ребенка с инвалидностью дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающие вне пределов транспортной доступности службы.

3.11.4. В дистанционной форме, по выбору получателя услуги, консультативная помощь может быть оказана посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения.

Получателям услуги предоставляется выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе службы.

Для обеспечения бесперебойной связи обеспечивается бесперебойное Интернет-соединение и качественное телефонное соединение.

Скорость Интернет-соединения должна позволять использование аудио и видеосвязи, а также должна позволять консультанту демонстрацию необходимых материалов.

3.11.4.1. В ходе дистанционной консультации консультант должен иметь возможность оказать помощь в части использования получателем консультации возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл — техническая помощь).

Техническая помощь может быть оказана любым представителем службы, включая лиц, не являющихся специалистами службы и не обладающих квалификацией таких специалистов.

3.11.4.2. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Центра, Центр обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность 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, Центр ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не

позднее недели с момента начала первоначальной консультации.-  
посредством телефонной связи.

3.11.4.3. В режиме дистанционной консультации обеспечивается деятельность Телефона доверия как одного из видов социально значимых услуг, предоставляющего возможность анонимного телефонного разговора получателя услуги с квалифицированным специалистом-консультантом.

Получателю услуги предоставляется возможность получить в режиме «скорой помощи» информацию и психологическую поддержку.

Телефон доверия используется, в том числе для консультирования по сложным, противоречивым темам, обсуждение которых в личной беседе может быть затруднительным.

3.12. Получатель услуги вправе осуществлять аудио - либо видеозапись предоставленной ему услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи, ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги.

Центр не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязан предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

#### **4. Содержание услуги**

4.1. Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, юридическая, иная) определяется при обращении за получением услуги из потребностей обратившегося гражданина.

4.2. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги.

4.3. Консультативная помощь (далее консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист консультант, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

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

4.5. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю консультации, но не выполняет за получателя 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..

При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.

4.6. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, консультантом не осуществляется.

4.6. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме.

4.7. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

## **5. Принципы оказания услуги**

### **5.1. Законности и компетентности.**

Специалисты, осуществляющие консультирование, должны хорошо знать действующее законодательство, нормативные акты, а также ключевые решения в рамках правоприменительной практики по вопросам прав и обязанностей ребенка в сфере образования.

Не допускаются консультации, нарушающие права ребенка в сфере образования. В частности, это касается вопросов прав ребенка как участника образовательного процесса.

### **5.2. Правового равенства всех граждан независимо от возраста, защиты и реализации прав ребенка.**

Консультант должен помнить о том, что ребенок, хоть и не является в полной мере дееспособным, тем не менее, является полноправным гражданином Российской Федерации, и имеет все права, гарантированные для граждан Конституцией Российской Федерации и ратифицированным на территории Российской Федерации международным законодательством, включая право на свое мнение, на уважительное обращение, на защиту своего достоинства, физическую неприкосновенность, тайну переписки и телефонных переговоров, защиту персональных данных и иные.

На защиту прав и интересов ребенка в конечном итоге должны быть направлены усилия всех вовлеченных сторон, как его, так и образовательных организаций, специальных органов и комиссий, созданных для защиты прав несовершеннолетних, контрольных и надзорных органов, так и каждого консультанта.

## **6. Нормативно-правовая база при оказании услуги**

6.1. Предоставление консультативной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- 1) Конституцией Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации;

- 3) Семейный кодекс Российской Федерации;
- 4) Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 9 273-ФЗ;
- 5) Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- 6) Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07. 2006 г. № 152-03;
- 7) Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- 8) подзаконные нормативные правовые акты, принятые на основании указанных выше федеральных законов;
- 9) СанПиН 22.43359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81;
- 10) государственные и муниципальные программы, методические рекомендации государственных и муниципальных органов власти;
- 11) Региональные (Омской области) и муниципальные (города Омска) нормативные правовые акты в области образования и защиты прав ребенка.

## **7. Лица, оказывающие услугу**

7.1. Консультант Центра - лицо, привлеченное Центром для оказания услуг родителям на основании гражданско-правового договора, обладающее соответствующими знаниями, навыками, компетенциями, имеющее соответствующее образование, в том числе дополнительное профессиональное образование.

7.2. Кадровое обеспечение Центра осуществляется с учетом действующих требований к оказанию услуг по предоставлению методической, психолого-педагогической, диагностической консультативной помощи, а также принятых административных регламентов. При определении кадровой потребности учитывается наличие у детей особых образовательных потребностей, в том числе наличие ограниченных возможностей здоровья или риска их возникновения, а также особенности указанных ограничений.

7.3. Кадровый состав Центра:

Директор Центра – организует общее руководство Центра, согласует деятельность консультантов, формирует отчетность Центра, следит за качеством оказанной услуги, организует распространение информации о деятельности Центра посредством СМИ, интернета и другими способами, принимает заявки от родителей на оказание услуги, информирует получателей услуги о назначенной дате и времени консультирования, ведет журнал регистрации заявок на оказание услуги.

Инженер-программист – разрабатывает и обновляет контент информационно-просветительской поддержки родителей на веб-портале Центра, обеспечивает бесперебойную работу связи и Интернет-соединения во время оказания дистанционных и on-line консультаций, следит за работой оборудования (компьютеры, принтеры, интерактивная доска и др.)



Учитель-логопед – дает практические рекомендации родителям по коррекции речевых нарушений, обучает основным приемам коррекционно-развивающей работы и т.д.

Учитель-дефектолог – консультирует родителей по применению специальных методов и приемов оказания помощи детям с ограниченными возможностями здоровья.

Методист – оказывает методическую помощь в случае возникающих сложностей при изучении предметов, Педагог - консультационную помощь родителям дошкольников.

Педагог-психолог – ориентирует родителей в возрастных и индивидуальных особенностях психического развития ребенка, дает рекомендации по воспитанию детей в семье и выстраиванию отношений с другими детьми и взрослыми, коррекции поведения ребенка и т.д.

Социальный педагог – оказывает консультационную социально-педагогическую помощь родителям.

Воспитатель – обеспечивает присмотр за детьми, пришедшими вместе с родителями на консультацию.

При наличии запроса от получателей услуг на получение информационно-методической консультативной помощи связанной с особенностями ребенка с ограниченными возможностями здоровья и/или инвалидностью к оказанию консультативной помощи привлекаются врач психиатр, врач педиатр, невролог.

7.4. Специалисты должны отвечать квалификационным требованиям. Данные квалификационные требования должны обеспечивать квалифицированное оказание помощи получателям услуг и не могут быть ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами.

7.5. Специалисты Центра в течение первого года работы должны в обязательном порядке пройти специальное обучение по вопросам оказания услуг, в форме повышения квалификации. Далее повышение квалификации организуется не реже одного раза в пять лет.

Содержание обучения должно учитывать специфику оказываемой услуги, а также тот факт, что получателями услуги являются родители, законные представители, иные лица из числа получателей услуги (а не дети).

## **8. Распространения сведений о предоставляемой услуге**

8.1. Сведения о порядке предоставления услуги и способах записи для получения услуги, графике работы консультантов распространяются:

1) путем размещения:

- на информационных стендах в помещениях учреждения;
- в информационных стойках установленных в фойе учреждения;
- на официальном сайте учреждения;
- в средствах массовой информации;
- путем разработки, издания и распространения печатной продукции (брошюр, буклетов, плакатов и т.п.);
- в устной форме, в том числе по телефону;
- при письменном обращении граждан в учреждение;

Обеспечивается возможность электронной предварительной записи для получения услуги посредством сайта Центра.

## **9. Пределы оказания консультативной помощи**

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

9.2. При оказании услуги является принципиально важным, то что получателем услуги являются именно родители и законные представители.

9.3. Услуга не оказывается детям, и в случае обращения именно за такой помощью, консультанты разъясняют родителям порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации. Максимально возможное вовлечение ребенка — это его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги.

9.4. Присутствие ребенка не рекомендуется, если это может затруднить реализацию рекомендаций специалиста, а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребенка и по другим обстоятельствам.

## **10. Основания для отказа в предоставлении услуги**

10.1. Возможна разработка стандартизированных вариантов отказа консультанта в выполнении тех или иных действий, ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта родитель.

Так, консультант отказывается ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации. Например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных иных лиц, иной конфиденциальной информации (просьба предоставить адрес и телефон родителя другого ребенка для решения возникших между детьми проблем), либо запрос консультанту представляет собой вопрос о наилучшем способе выполнения родителями действий, которые являются незаконными (просьба посоветовать, какой вид телесного наказания наиболее подходит в сложившейся ситуации).

В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт возможного нарушения закона и предложил законный вариант решения проблемы;

- это выходит за рамки содержания оказываемой услуги, например, запрос консультанту касается возможностей получения социальной помощи ребенку, проведения судебного процесса с участием ребенка в качестве свидетеля, споров в рамках семейного законодательства с участием ребенка,

получения алиментов на ребенка, решения вопросов ограничения вывоза ребенка за рубеж и иными подобными обстоятельствами, не связанными с образованием ребенка, деятельностью по его обучению и воспитанию.

В подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил факт иного характера оказываемой помощи и указал на возможность обращения с соответствующей проблемой к иным специалистам;

- это выходит за рамки деятельности консультанта в рамках оказания услуг, описанной в порядке предоставления услуг либо ином документе организации. Например, запрос консультанту состоит в просьбе составления для родителей различных документов (заполнение форм заявлений, подготовка исковых заявлений, и т.п.), в просьбе провести от их имени переговоры с третьими лицами (учителями ребенка, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п..

## **11. Подбор и выбор консультанта**

11.1. Выбор консультанта, как правило, должен предоставляться получателю услуги, который должен иметь возможность обратиться за консультацией не просто в Центр к любому консультанту, а к конкретному лицу, которому он доверяет.

11.2. Информация о консультантах размещается на сайте Центра для осуществления информированного выбора получателями услуги.

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

11.3. При этом возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного консультанта для получения услуги, а по возможности получения консультации у любого квалифицированного специалиста в определенный срок (например, если запись для получения консультации возможна в течение 2 дней, однако запись к конкретному консультанту возможна не ранее, чем через 24 дня, службой обеспечена возможность получения консультации в двухдневный срок).

11.4. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению Центра, с согласия либо по инициативе получателя услуги.

## **12. Конфиденциальность при оказании услуги**

12.1. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные.

Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации и правилами работы с персональными данными закрепляется в соглашении о нераспространении конфиденциальной информации, полученной в ходе выполнения должностных обязанностей.

Соглашение о нераспространении конфиденциальной информации подписывается каждым специалистом персонально (приложение № 1).

12.2. Осуществление записи хода консультации по инициативе службы либо консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение

квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель услуги дал на это свое письменное согласие. (приложение № 2).

12.3. При осуществлении учета проведенных консультаций в журналах консультативной помощи в бумажном и/или электронном виде данные о родителях кодируются. Элементарным способом кодирования является занесение в журнал данных только в виде имени и отчества получателя услуги. Журнал учета консультаций ведется в рукописном и/или электронном виде (приложение № 3).

12.4. Получатель услуги при записи на консультацию дает свое согласие на обработку персональных данных, которое фиксируется в электронном виде при заполнении данных в режиме записи на консультацию.

12.5. Запрещается передавать третьим лицам, без письменного согласия разрешения получателя услуги, его персональные данные (Ф.И.О., домашний адрес, номер телефона и др.), кроме случаев определенных Законодательством РФ.

### **13. Размер платы, взимаемой с гражданина при предоставлении услуги**

13.1. Услуга предоставляется получателям услуг **бесплатно**.

### **14. Результат предоставления услуги**

14.1. Результатом предоставления услуги является получение исчерпывающего ответа по заявленной проблеме.

### **15. Материально-техническое обеспечение при оказании услуги**

15.1. Помещения для предоставления услуги размещаются на первом этаже здания, оборудовано отдельным входом.

15.2. Вход в помещение для предоставления услуги оборудуется информационной вывеской.

15.3. Прием получателей услуги осуществляется в помещении для предоставления услуги.

15.4. В местах предоставления услуги, в доступном для общего обозрения месте, располагается схема размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и работников Центра, предусматривается оборудование доступных мест общего пользования (туалетов) и хранения верхней одежды посетителей.

15.5. Помещение для предоставления услуги обеспечивается необходимым для предоставления услуги оборудованием (ноутбуками, принтерами, средствами Интернет-связи, оргтехникой, аудио- и видеотехникой), канцелярскими принадлежностями, информационными и методическими материалами, наглядной информацией. Помещение должно позволять свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, быть оснащено мебелью и необходимым оборудованием.

15.6. Очная консультация. Предполагает оказание консультации в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОШ). Помещение для оказания услуги должно соответствовать требованиям СанПиН 224.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к

физическим факторам на рабочих местах», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81, а также обеспечивать конфиденциальность консультации. Оборудование помещения для оказания услуги должно давать возможность консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте. Должна обеспечиваться возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

15.7. Зоны ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди, оборудуются удобными посадочными местами, обеспечивается возможность получения дополнительной психолого-педагогической, методической и информационной помощи, направленной на повышение компетентности получателей услуг посредством размещения в холле информационных стендов, телевизоров для демонстрации видеосюжетов.

15.8. Зоны ожидания для лиц, прибывших для получения консультации с детьми и ожидающих своей очереди для получателей услуги, находящиеся в холле здания, оснащаются бизибордами, игрушками для детей разного возраста.

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

Я, \_\_\_\_\_,  
(ФИО работника учреждения) (должность работника)

Консультационного центра поддержки семьи «Азбука успешного родителя», 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 Консультационном центре поддержки семьи «Азбука успешного родителя»; 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, ознакомлен(-а).

\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

**Согласие на обработку персональных данных**

Я, \_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О.) настоящим в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 31.12.2017) «О персональных данных» свободно, своей волей и в своем интересе выражаю свое безусловное согласие на обработку моих персональных данных Консультационным центром поддержки семьи «Азбука успешного родителя» (далее – Оператор).

**Персональные данные** – любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу.

Настоящее согласие выдано мною на обработку следующих персональных данных:

- Фамилия, имя, отчество;
- Возраст ребенка;
- Область, населенный пункт;
- Контактный телефон, E-mail.

Согласие дано Оператору для совершения следующих действий с моими персональными данными с использованием средств автоматизации и/или без использования таких средств: сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, передача третьим лицам, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством РФ как неавтоматизированными, так и автоматизированными способами.

Данное согласие дается Оператору для обработки моих персональных данных в следующих целях:

- предоставления мне услуг консультирования;
- направления в мой адрес уведомлений относительно предоставляемых услуг;
- оценки качества оказанных услуг грантодателем.

Настоящее согласие действует до момента отзыва путем направления соответствующего уведомления на электронный адрес [pps\\_sluzhba@mail.ru](mailto:pps_sluzhba@mail.ru). В случае отзыва мною согласия на обработку персональных данных Оператор вправе продолжить обработку персональных данных без моего согласия при наличии оснований, указанных в пунктах 2-11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 31.12.2017) «О персональных данных»

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.