

# Правила оказания консультативных услуг

- 1) Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов развития и образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга оказывается, как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим вопросам. Конкретное содержание услуги (психолого-педагогическая, методическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.
- 2) Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами развития и образования детей, специалист сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.
- 3) Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.
- 4) В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры 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 нормативные правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети Интернет, на которых получатель услуги может получить необходимую информацию.
- 5) Запись на электронные носители информации, предоставленной получателю консультации, консультантом не осуществляется. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.
- 6) Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.
- 7) Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала Консультации.

- 8)** Получатель вправе обратиться за повторной услугой. Доступность оценивается возможностью записаться к любому специалисту. Услуга оказывается одним специалистом. Оказание услуг одновременно двумя специалистами не допускается. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.
- 9)** В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу с помощью анкеты удовлетворенности.