

СОГЛАСОВАНО  
педагогическим советом  
протокол № 3 от 16.10.2015г

УТВЕРЖДЕНО  
приказом ГОБОУ НОЦПМСС  
№ 57 от 16.10.2015г

**Правила организации консультативного приема, оказания  
коррекционно-развивающей, компенсирующей и логопедической  
помощи в государственном областном бюджетном учреждении  
«Новгородский областной центр психолого-педагогической,  
медицинской и социальной помощи»**

Настоящие правила разработаны с целью упорядочения взаимодействия клиентов и специалистов государственного областного бюджетного учреждения «Новгородский областной центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее – Центр)

1. Прием к специалистам Центра/филиала осуществляется по предварительной записи у администратора/специалистов филиала по личному обращению клиента или по телефону в порядке очереди.

2. Прием клиентов осуществляется строго в определенные дни и часы согласно графику, утвержденному администрацией Центра/заведующим филиалом. Прием специалистом длится не более 50 минут.

3. На первичном приеме у специалиста клиент заключает договор об оказании услуг (наличие паспорта/документа, подтверждающего наличие прав законного представителя ребенка обязательно). Повторное заключение договора осуществляется после длительного (более 3 лет) перерыва или в случае изменения сведений, указанных в нем.

4. Прием несовершеннолетнего клиента, не достигшего 14-летнего возраста, на первичном приеме осуществляется в присутствии родителя/законного представителя.

5. В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» любые сведения о физическом лице называются персональными и могут собираться и храниться Центром только при наличии письменного согласия (в случае обращения с ребенком – согласия на ребенка), которое подтверждается: указанием названия документа, удостоверяющего личность, его серии и номера, кем и когда он выдан.

6. В случае отказа от предоставления своих и/или ребенка персональных данных, а также при отказе дать письменное согласие на обработку этих персональных данных, в приеме клиенту может быть отказано.

7. Придя в Центр/филиал, клиент регистрируется у администратора/специалиста и следует его указаниям. Верхнюю одежду оставляет в гардеробе; наличие сменной обуви при посещении Центра/филиала обязательно.

8. При возникновении обстоятельств, препятствующих присутствию на приеме, клиент должен уведомить администратора/специалиста по телефону

не позднее, чем за 1 день до назначенного приема, в этом случае на это время может быть записан другой клиент.

9. В случае если телефон Центра/специалиста находится вне зоны доступа накануне дня встречи, клиент отправляет СМС сообщение или письмо на электронную почту с просьбой о переносе приема. Всю необходимую информацию для специалиста клиент может передать через администратора. Приглашение специалиста к телефону администратора не допускается.

10. В случае неявки клиента на назначенный к специалисту прием дважды без предварительной (за 1 день) отмены приема, следующий прием ему может быть предоставлен в порядке очереди в соответствии с расписанием работы специалиста.

11. Клиенту, опоздавшему на прием на 10 и более минут, в приеме может быть отказано или предложено использовать остаток отведенного для приема времени. Время приема не продлевается. Дата и время следующего приема согласовываются со специалистом и администратором.

12. Первичная консультация клиента, обращающегося в связи с чрезвычайными ситуациями (терактами, техногенными катастрофами и др.) проводится без предварительной записи по факту обращения.

13. Зачисление клиента на индивидуальные или групповые занятия осуществляется приказом директора Центра по результатам психолого-педагогического обследования клиента на основании заявления родителя /законного представителя и договора. Необходимость в предоставлении занятий определяется специалистом.

14. Комплектование групп осуществляется специалистом с учетом возраста, психофизических возможностей ребенка в порядке очереди. Наполняемость групп детей раннего и дошкольного возраста от 3 до 6 человек, детей школьного возраста – не более 15 человек. Зачисление новых клиентов в группу прекращается после двух проведенных специалистом занятий.

15. Индивидуальные и групповые занятия проводятся в соответствии с разработанными и утвержденными индивидуально-ориентированными программами в соответствии с расписанием. Цель, задачи, содержание, продолжительность коррекционно-развивающей программы и периодичность занятий определяется ведущим специалистом, исходя из особенностей психофизического развития ребенка и возможностей семьи в создании развивающей среды и занятий с ребенком дома.

Продолжительность одного занятия устанавливается на основании требований санитарно-гигиенических норм, действующих на территории Российской Федерации, возрастных особенностей и индивидуальных возможностей клиентов.

16. Замена специалиста возможна по просьбе клиента или решению администрации Центра/заведующего филиалом и осуществляется в следующих случаях:

- прекращение трудовой деятельности специалиста или его переход в другое структурное подразделение Центра;

- в случае возникновения конфликтной ситуации или иных обстоятельств.

Замена специалиста по просьбе клиента производится не более одного раза по согласованию с руководителем структурного подразделения и администрацией Центра.

17. Родители/законные представители должны обеспечивать спокойное поведение ребенка во время нахождения в Центре/филиале и несут ответственность за жизнь и здоровье ребенка до начала и после приема.

18. Родители/законные представители не должны:

- обсуждать проблемы ребенка со специалистом вне;
- не допускать разговоров по телефону во время приема у специалиста (звуковой сигнал мобильного телефона должен быть выключен).

19. Клиенты незамедлительно сообщают любому работнику Центра/филиала в случае экстренной ситуации, связанной с обнаружением в помещении или на территории любой опасности жизни и здоровью себе, окружающим.

20. Клиенты должны бережно относиться к имуществу Центра/филиала, соблюдать и поддерживать чистоту и порядок в помещениях и на территории Центра/филиала.

В случае причинения вреда клиенты несут за это материальную ответственность.

21. Клиент может оставить свой отзыв о качестве оказываемых Центром услуг, заполнив анкету на планшете у администратора или на бумажном носителе.

22. Основаниями для отказа клиенту в приеме или прекращения оказания психолого-педагогической помощи являются:

- наличие признаков заболевания (например: насморк, кашель, температура, педикулез и т.д.);
- нарушение гражданином/клиентом этических норм поведения (*грубого обращения с работниками Центра/филиала, использование ненормативной лексики, нахождение в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а так же при иных нарушениях этических норм поведения*);

- несоблюдение данных Правил приема;
- невыполнение рекомендаций специалиста;
- несоответствие запроса клиента видам психолого-педагогической помощи, предоставляемой в Центре.

23. Центр гарантирует конфиденциальность персональных данных клиента и информации, полученной в процессе оказания психолого-педагогической помощи (*Сведения личного характера, ставшие известными специалисту в процессе оказания психолого-педагогической помощи, могут быть сообщены третьим лицам только с согласия гражданина, обратившегося за психолого-педагогической помощью, за исключением случаев, установленных федеральным законодательством, когда предоставление информации является обязательным*).

24. Клиент может добровольно прекратить сотрудничество с Центром/филиалом, поставив в известность администрацию Центра/филиала о своем решении.

Соблюдение этих правил позволит сделать Ваше взаимодействие со специалистами Центра максимально эффективным и полезным для Вас.