

**Регламент оказания платных услуг в 2024 году
в муниципальном бюджетном учреждении Советского района города
Ростова-на-Дону «Центр психолого-педагогической, медицинской
и социальной помощи»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент разработан с целью определения порядка оказания платных услуг в 2024 году в муниципальном бюджетном учреждении Советского района города Ростова-на-Дону «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» (далее – Центр).

1.2. Платные услуги – это услуги (работы), оказываемые учреждением за соответствующую плату физическим и юридическим лицам (далее по тексту Заказчики) сверх установленного муниципального задания, а также в случаях, определенных федеральными законами, в пределах установленного муниципального задания при сохранении доступности и качества бесплатно оказываемых услуг и не подменяют их.

1.3. Исполнение платных услуг отражается в Журнале оказанных платных услуг.

1.4. После оказания платных услуг Заказчик заполняет Талон качества оказанных услуг.

**2. Категории граждан, которым могут быть
оказаны платные услуги**

2.1. Платные услуги оказываются следующим категориям граждан:

2.1.1. Лицам, не относящимся к категориям населения, которым Центр оказывает бесплатные услуги по муниципальному заданию.

2.1.2. Лицам, получившим психологическую помощь на безвозмездной основе в пределах установленной годовой нормы, утвержденной в Регламенте оказания муниципальных услуг в муниципальном бюджетном учреждении Советского района города Ростова-на-Дону «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи», и желающим получить услуги сверх установленных нормативов:

- более 5 психолого-педагогических консультаций;
- более 2 сеансов психологической диагностики;
- более 3 коррекционно-развивающих психологических групповых программ;
- более 1 коррекционно-развивающей логопедической или дефектологической групповых программ;
- более 1 индивидуальной коррекционно-развивающей психологической, логопедической или дефектологической программы.

2.1.3. Лицам, желающим получить услуги на условиях срочности, то есть без соблюдения установленной очередности в приеме клиентов (при наличии возможности).

2.1.4. Гражданам, являющимся специалистами-психологами, выпускниками и студентами психолого-педагогических факультетов высших учебных заведений, желающим пройти практику, стажировку, получить теоретические знания и практические навыки у специалистов Центра.

2.1.5. Юридическим лицам.

2.2. Основанием для предоставления платных услуг физическому лицу является его обращение или обращение его законного представителя в Центр за психолого-педагогической помощью.

3. Регламент оказания услуги

«Проведение психологических обследований

по запросу суда, органов опеки при рассмотрении семейных дел»

3.1. Специалисты, оказывающие услугу: педагог-психолог.

3.2. Психологическое обследование проводится на основании:

– определения суда о назначении психологической диагностики с перечнем поставленных перед экспертом вопросов;

– направления от органов опеки и попечительства с перечнем, поставленных вопросом;

– письменного запроса адвоката - необходимо указание в адвокатском запросе на материалы и вопросы, в отношении которых необходимо ответить на вопросы в процессе исследования;

– письменного запроса граждан с перечнем вопросов, с приложением необходимых материалов.

3.3. Секретарь принимает и регистрирует запрос.

3.4. Директор Центра назначает ответственного специалиста за проведение диагностики и подготовку заключения.

3.5. В телефонном режиме с Заказчиком согласовывается дата и время обследования, сообщаются ФИО назначенного специалиста.

3.6. Количество встреч для проведения диагностики, необходимой для получения информации, указанной в запросе, определяет специалист, ответственный за подготовку заключения, в соответствии с индивидуальными особенностями диагностируемых, с соблюдением норм СанПин 2.4.4.3172 -14.

3.7. Сроки оформления заключения с момента последней встречи с лицами, указанными в запросе – 10 рабочих дней.

3.8. Процедура психологического обследования состоит из следующих этапов:

– знакомство и выстраивание доверительных отношений педагога-психолога с клиентом на условиях определенной конфиденциальности (полной анонимности в ситуации нахождения клиента в Центре быть не

может; часть будет закрытой информацией, и, в то же время, часть информации может быть доведена до сведения других специалистов);

- сбор психологического анамнеза;
- непосредственно процедура обследования с использованием соответствующих методов и методик, адекватных запросу;
- развернутый системный анализ процедуры обследования, результатов обследования, их сопоставления между собой, а также возможные риски, если таковые выявляются;
- формирование письменного психологического заключения.

3.9. Процедура психологического обследования несовершеннолетних может проводиться в присутствии родителей (законных представителей) в ситуациях, когда присутствие таковых не может повлиять на ход и результаты обследования.

3.10. Заключение оформляется на бланке Центра, подписывается специалистом, подготовившим заключение, заверяется печатью, регистрируется в Журнале исходящей корреспонденции.

3.11. В сложных случаях допускается проведение коллегиального обсуждения процедуры, результатов диагностики.

3.12. При разрешении вопросов, поставленных перед специалистами, ими могут быть проведены следующие исследования:

- исследование особенностей психического развития ребенка, его индивидуально-психологических свойств и характеристик;
- исследование индивидуально-психологических особенностей родителей, стиля воспитания, иерархии ценностей и основных мотивационных линий поведения, влияющих на всестороннее развитие ребенка;
- установление психологически целесообразного места проживания ребенка;
- установление психологически целесообразного порядка участия родителей в воспитании;
- выявление недопустимых с точки зрения соблюдения прав ребенка форм обращения и способов воспитания (пренебрежения, жестокости, насилия, эксплуатации и пр.);
- определение влияния семейного конфликта на эмоциональное состояние и психическое развитие ребенка
- определение актуального эмоционального состояния взрослых после возможно травмирующей ситуации.

3.13. Порядок выдачи заключения

3.13.1. Специалист регистрирует заключение и присваивает ему исходящий номер.

3.13.2. Готовое заключение выдается Заказчику лично в установленном порядке для ознакомления. На копии заключения, которая остается в Центре, делается отметка: «Ознакомлен. Один экземпляр на руки получен», ФИО, получившего заключение, дата, подпись.

3.13.3. Заключение также высылается письмом по электронной почте, указанной в запросе, или выдается на руки представителю организации, приславшей запрос.

4. Регламент оказания услуги

«Психологическое консультирование по семейным проблемам»

4.1. Психологическое консультирование - профессиональная помощь Заказчику в поиске разрешения его проблемной ситуации: актуализация внутренних ресурсов и позитивных стереотипов поведения, понимание причин своих трудностей и формулирование алгоритма действий по их преодолению.

4.2. Психологическое консультирование осуществляется по следующим запросам:

- отсутствие желания после работы возвращаться домой;
- отсутствие положительных эмоций в отношениях;
- желание чаще проводить время с друзьями/родителями, чем с партнером;
- отсутствие доверия к партнеру, что приводит к постоянному желанию знать до минуты, где он находится, и любое подозрение выливается в скандал;
- ощущение зависимости от отношений и невозможность из них выйти;
- отсутствие положительных эмоций от отношений и жизнь с партнером "по привычке";
- измена и предательство партнера;
- разрыв отношений, желание их восстановить;
- ситуация развода;
- проблемы на работе;
- физическое недомогание из-за негативных эмоций
- переживание горя утраты.

4.3. Психологическое консультирование проводится на основании запроса Заказчика. Секретарь принимает и регистрирует запрос в Журнале предварительной записи клиентов.

4.4. Директор Центра назначает ответственного специалиста за проведение психологической консультации.

4.5. В течение 1 рабочего дня со дня регистрации запроса, в телефонном режиме с Заказчиком согласовывается дата и время психологической консультации, сообщаются ФИО назначенного специалиста.

4.6. Процедура психологического консультирования состоит из следующих этапов:

- знакомство и выстраивание доверительных отношений педагога-психолога с Заказчиком;
- прояснение и уточнение запроса к педагогу-психологу;

- работа с запросом;
- подведение итогов консультации.

5. Регламент оказания услуг «Нейропсихологическая диагностика» и «Нейропсихологическое занятие»

5.1. Специалисты, оказывающие услуги: педагог-психолог, имеющий высшее образование по программе «Клиническая психология» или повышение квалификации по программе «Нейропсихологическая диагностика и коррекция».

5.2. Категории детей, нуждающихся в нейропсихологических занятиях:

- с речевыми задержками;
- с гиперактивностью;
- с проблемами в эмоционально-волевой сфере (частые капризы, истерики, повышенная раздражительность и агрессия).

5.3. Нейропсихологическая диагностика включает в себя исследование двигательной сферы, познавательных процессов, памяти, внимания, речи, особенностей восприятия, произвольности, эмоционально-волевой сферы, сформированность пространственных представлений.

5.4. По результатам диагностики составляется индивидуальная программа нейропсихологической коррекции, в которую входят двигательные, дыхательные и когнитивные упражнения.

5.5. Занятия проводятся индивидуально 1 или 2 раза в неделю, в соответствии с нормами СанПин 2.4.4.3172 -14, минимум 20 занятий с регулярными домашними заданиями.

5.6. Нейропсихологическая диагностика и нейропсихологические занятия проводятся на основании запроса Заказчика. Секретарь принимает и регистрирует запрос в Журнале предварительной записи клиентов.

5.7. Директор Центра назначает ответственного специалиста за оказание услуги.

5.8. В течение 3 рабочих дней со дня регистрации запроса, в телефонном режиме с Заказчиком согласовывается дата и время нейропсихологической диагностики и/или занятий, сообщаются ФИО назначенного специалиста.

6. Регламент оказания услуг «Развитие когнитивного и речевого потенциала детей и взрослых»

6.1. Специалисты, оказывающие услуги: педагог-психолог, учитель-логопед, учитель-дефектолог, инструктор по физической культуре.

6.2. Услуга «Развитие когнитивного и речевого потенциала детей и взрослых» предполагает речевое и когнитивное развитие, а также развитие «гибких навыков» (навыков, которые не связаны с конкретной профессией,

но помогают успешно адаптироваться и важны для карьеры) детей и взрослых.

6.3. Речевое развитие предполагает:

- развитие фонематического восприятия (если происходит замена или пропуск отдельных звуков или слогов, недоговаривание слов);
- развитие звуковой стороны речи (если происходят пропуски, замены или искажения звуков в речи);
- развитие слоговой структуры слова (если происходят пропуски, замены, перестановки и добавление или усечение слогов в слове);
- развитие лексико-грамматических категорий (если у вас бедный словарный запас, затруднение в использовании предлогов в речи, нарушение грамматики);
- развитие связной речи (если вы не умеете составлять предложения по картинке, рассказ по серии сюжетных картин, пересказ);
- развитие грамотности на письме (если происходит замена, перестановка или пропуск отдельных букв в слове);
- разделение или слияние слов при написании, пропуск мягкого знака или наоборот смягчение там, где это не требуется);
- развитие техники чтения (если присутствует нарушение зрительного образа букв, слияния букв в слове, непонимание прочитанного текста).

6.4. Когнитивное развитие предполагает развитие всех видов психофизиологических процессов, таких как:

- восприятие;
- память;
- формирование понятий;
- решение задач;
- воображение;
- логика.

6.5. «Гибкие навыки» включают в себя:

- коммуникативные навыки: умение договариваться с другими людьми, работать в команде, аргументировать свою позицию, сотрудничать;
- навыки самоорганизации: умение эффективно организовать свою работу и грамотно распоряжаться временем;
- креативные навыки: способность нестандартно мыслить;
- умение работать с информацией: искать её, анализировать, делать выводы;
- стрессоустойчивость: способность справляться с серьёзными изменениями и сохранять работоспособность, быстро адаптироваться к меняющимся жизненным ситуациям;
- самопрезентация;
- ораторское искусство.

6.6. Услуга оказывается в индивидуальной и групповой формах работы.

6.7. Индивидуальные занятия проводятся на основании запроса Заказчика. Секретарь принимает и регистрирует запрос в Журнале предварительной записи клиентов.

6.8. Директор Центра назначает ответственного специалиста за оказание услуги.

6.9. В течение 3 рабочих дней со дня регистрации запроса, в телефонном режиме с Заказчиком согласовывается дата и время занятий, сообщаются ФИО назначенного специалиста.

6.10. Групповые занятия проводятся на основании запроса Заказчика после набора группы не менее 5 человек. Секретарь регистрирует запрос в Журнале предварительной записи на групповые занятия. По факту набора группы Секретарь в телефонном режиме связывается с Заказчиком и сообщает время первого организационного собрания.

6.11. Количество занятий в групповой форме – 10 занятий.

6.12. График занятий согласовывается с участниками группы на первом организационном собрании.

6.13. Групповые программы, доступные для записи, размещаются на сайте Центра <https://cdk-srnd.su/cvedeniya-ob-organizatsii/platnye-obrazovatelnye-uslugi/>.

7. Порядок разрешения спорных ситуаций

7.1. В случае, если клиент необоснованно отказался подписать Акт выполненных работ, предоставленных платных услуг, составляется Акт, подтверждающий факт отказа клиента. Услуга считается оказанной.

7.2. В случае возникновения у Клиента претензий по качеству или содержанию оказанных платных услуг Клиент заявляет о недостатках оказанных услуг в письменной виде не позднее трех дней после дня оказания услуги и имеет право на мотивированный отказ от подписания Акта выполненных работ, предоставленных платных услуг. Рассмотрение претензий клиента осуществляется в 10-дневный срок. В случае признания претензий клиента обоснованными Центр возвращает клиенту стоимость оказанной услуги по его письменному заявлению с указанием банковских реквизитов. Если претензия не является обоснованной, то услуга считается оказанной и денежные средства не возвращаются.

7.3. В случае, если клиент заключил договор об оказании платных услуг и оплатил услугу, но по каким-либо причинам услугу не получил, возврат денежных средств клиенту осуществляется по его письменному заявлению с указанием банковских реквизитов, по которым будет произведен возврат средств клиенту.

7.4. В случае неявки клиента на прием к специалисту дважды без предварительной (за 4 часа) отмены приема, следующий прием ему может быть предоставлен не ранее, чем через 3 месяца.

Клиенту, опоздавшему на 30 и более минут, в приеме может быть отказано или предложено использовать остаток отведенного для консультации времени без возврата денежных средств. Дата и время

следующего приема согласовывается с ответственным за предоставление услуги специалистом и секретарем.

7.5. Клиенту может быть отказано в предоставлении платной услуги в случае:

7.5.1. Несоответствия запроса клиента видам предоставляемой психолого-педагогической помощи;

7.5.2. Несоблюдение клиентом установленных правил приема;

7.5.3. Острых психических расстройств и расстройств поведения, выявленных при обращении или в процессе оказания платной услуги;

7.5.4. Неоплата услуг, непредставление квитанции об оплате.