

**Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования
«Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи»
МБУ ДО «Центр психолого-педагогической,
медицинской и социальной помощи»
МБУ ДО ППС-центр
г. Дзержинска Нижегородской области**

ПРИНЯТО
решением Педагогического совета
МБУ ДО ППС-центр
«22» января 2024г.
Протокол № 2

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
МБУ ДО ППС-центр
от «23» января 2024 № 19-п
Директор И.Н.Лагунова



**Порядок оказания услуг
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 в рамках
Службы психолого-педагогической помощи семье**

3. СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГИ

3.1. Продолжительность оказания услуг и определяется при обращении заявителя с потребностями получателя.

3.2. Услуги предоставляются с учетом информирования получателя услуги на интересующим его взрослым, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по любым вопросам, уточнять содержание услуг. (Перечень услуг Перечень услуг психолого-педагогической,

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях определения процедуры оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Услуга) в рамках деятельности Службы психолого-педагогической помощи семье (Далее СПППС) МБУ ДО ППМС-центра.

2. Порядок разработан в соответствии с письмом Минпросвещения России от 26.12.2023 г. № АБ-5370/07 «О реализации мероприятия по оказанию консультационных услуг национального проекта «Образование» в 2024 году»

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи являются родители (законные представители) детей от 0 до 18 лет. (Перечень получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – Приложение б).

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Службой безвозмездно, в соответствии с их запросами независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателя Услуг.

1.5. Служба организует информационно-разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме. Необходимая информация размещена на официальном сайте МБУ ДО ППМС-центра, ppms.rf; в социальной сети «ВКонтакте» <https://vk.com/cpppc>; на информационных стендах учреждения; на сайтах образовательных организациях города Дзержинска и Володарского района. Информация о консультантах размещается на сайте Службы с учетом действующего законодательства о персональных данных.

1.6. Во время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи, сотрудники Службы обеспечивают присмотр за ребенком.

3. СОДЕРЖАНИЕ УСЛУГИ

3.1. Продолжительность оказания услуги определяется при обращении, исходя из потребностей ее получателя.

3.2. Услуга предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов. (Перечень услуг Перечень услуг психолого-педагогической,

методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – Приложение 5).

3.3. Услуга представляет собой разовую помощь в формате диспетчерского или содержательного консультирования, опроса с обратной связью по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; проведения просветительских мероприятий для родительского сообщества.

3.3.1. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации в СППС и в иных организациях.

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

3.3.3. Проведение опроса с обратной связью предполагает заполнение получателем Услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

3.3.4. Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций, тематических видеолекций, подкастов, учебных кейсов с формой обратной связи) 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.

3.4. При оказании услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных. За неразглашение персональных сведений каждый консультант несет персональную ответственность.

3.5. 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.) Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания услуги.

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.

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 осуществлять распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

3.6. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги.

3.7. 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.

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

3.9. Получатель вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная услуга. В случае одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу консультация засчитывается как одна услуга, если тематика консультирования родителей будет разной, то в этом случае засчитывается как две разные консультации.

3.10. Получатель вправе (по согласованию со специалистом), выбрать день, время для консультации.

3.11. Услуга оказывается одним специалистом. Оказание услуги одновременно двумя специалистами не допускается. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, представляет собой персональные данные и не подлежит передачи третьим лицам. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя услуги.

3.12. После проведения услуги консультант вносит все данные в Заявление.

3.13. В случае, если вопрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок и не связан с вопросами образования, воспитания и развития детей, консультант сообщает об этом получателю услуг и предоставляет, при наличии такой возможности, контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться за помощью.

3.14. Возможна разработка стандартизированных вариантов отказа консультанта в выполнении тех или иных действий, ответе на конкретные вопросы, которые желает получить от консультанта родитель (получатель услуги). Так консультант отказывается ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

3.15. - это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных или 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 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 ребёнка, получения алиментов на ребёнка, 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, иными), в просьбе распечатать монографию о воспитании детей для более удобного прочтения и т.п. В

подобных случаях рекомендуется, чтобы консультант разъяснил пределы оказания помощи и предложил иные варианты решения вопросов, которые выходят за эти пределы.

4. Формы услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи

4.1. Формы услуг:

- очно в помещении Службы (очная консультация),
- очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (очно-выездная консультация),
- дистанционно (дистанционная консультация по телефону, с использованием сети Интернет);
- письменный ответ на запрос родителей (законных представителей);
- письменный ответ после проведения опроса с обратной связью;
- проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества с выдачей сертификата;
- диспетчерское консультирование.

4.2. Услуга имеет документационное подтверждение обращения получателем услуги в Службу:

- заявление, заполненное родителем на получение услуги;
- заявление, заполненное консультантом со слов родителя, при получении услуги дистанционным образом (делает пометку о дистанционной форме заполнения заявления и ставит свою подпись).
- регистрационный лист участников групповой консультации, или регистрационная форма, заполненная участниками группового мероприятия.

4.3. Для получения консультации родитель может осуществить предварительную запись: по телефону, оставить заявку на сайтах, через электронную почту, обратиться к консультанту лично. С ним проводится диспетчерская консультация. Заявки фиксируются в Журнале учета диспетчерских консультаций СППРС. Форма журнала – Приложение 1.

4.4. Факт оказания содержательной консультации фиксируется в заявлении и подтверждается подписью получателя услуг при очном форме и подписью консультанта при дистанционной форме и вносится в Журнал учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей – Приложение 2.

5. Процедура обращения граждан за предоставлением услуги

5.1. Получатель услуг запрашивает консультации по собственному желанию, организация не вправе навязывать получение услуги. Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости. Получатель услуг может запросить любое количество консультаций. Продолжительность оказания услуги определяется при обращении, исходя из потребностей ее получателя.

5.2. Обращение получателя услуг в службу за консультацией может происходить в следующих формах:

- очное обращение в службу,
- обращение по телефону, месенджеры,
- электронная заявка на сайте службы,
- личное обращение к консультанту.

4.3. При очном обращении Получателя Услуг или при обращении для записи на консультацию по телефону консультант Службы психолого-педагогической помощи семье проводит диспетчерскую консультацию.

В ходе диспетчерской консультации выясняется история проблемы, запрос, происходит информирование о порядке получения услуги, даются первичные рекомендации. Получатель услуги может отказаться от диспетчерской консультации.

В зависимости от предварительного запроса получателя услуги служба может подбирать соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению службы в пределах ее возможностей.

Получатели услуги вправе выбрать необходимый вид услуги (с учетом ограничений, установленных для выездной консультации службой).

Заполнение заявлений Получателем услуг на получение услуги в случае проведения диспетчерской консультации не требуется. Ведение журнала предварительной записи на консультацию ведется по необходимости в свободной форме.

После регистрации обращения сотрудник службы связывается с получателем услуг для определения вида, даты, времени, места консультации.

4.5. В ходе очной и выездной консультации получатель услуг оформляет Заявление. (Форма заявления – Приложение 3.)

Для упрощения получателю услуг процедуры получения услуг, он не обязан предоставлять документы, подтверждающие его персональные данные. В случае отказа получателя услуги предоставлять свои персональные данные, услуга может быть проведена анонимно. В таком случае в заявлении и в журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель услуги, либо отметка анонимно.

4.6. При проведении дистанционной консультации (по телефону или с использованием Интернет-соединения) Заявление заполняет консультант со слов получателя услуги, делает пометку о дистанционной форме заполнения заявления и ставит свою подпись.

4.7. При проведении группового просветительского мероприятия (групповой консультации) (очной или дистанционной) необходимо обеспечить соблюдение следующих требований: учет выданных участникам сертификатов в Журнале учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

4.8. Консультация оказывается как разовая услуга.

4.9. Персональные данные получателей услуг кодируются и вносятся в отчетные документы под кодом. По окончании реализации проекта все специалисты обязаны сдать свои журналы, заявления получателей услуг в СППРС, уничтожив все персональные данные у себя.

4.10. Услугу рекомендуется предоставлять не позднее чем в течение 10 дней со дня обращения получателя услуги в службу. Рекомендуется, чтобы имелась возможность выбора времени консультации, при этом предоставлялось как минимум две категории времени получения консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день либо в нерабочий день.

4.11. В случае, если дистанционную консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны службы, служба 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 дистанционную консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, служба 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.

4.12. Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан: маломобильные граждане, инвалиды первой и второй групп; граждане, воспитывающие ребенка с ОВЗ, инвалидностью, не обучающегося в образовательной организации. Право выбора времени оказания услуги в данном случае реализуется частично, в формате выбора «окна» времени для оказания услуги, позволяющего учесть вопросы невозможности точного прогнозирования транспортной ситуации.

4.13. Отчетные документы службы ведутся в бумажной или в электронной форме. Все документы по службе хранятся 3 года.

6. Материально-техническое обеспечение оказания услуг

6.1. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в отдельном помещении, которое соответствует санитарно-эпидемиологическим и иным требованиям. Оказание услуг двум гражданам в

одном помещении одновременно не допускается. В ходе оказания услуги должна быть обеспечена конфиденциальность информации, сообщаемой получателем услуги специалисту Службы.

6.2. Помещение должно быть оборудовано мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги и позволяющее консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, обеспечивать возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

6.3. В Службе должна быть предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

6.4. В случае присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями) должен быть предусмотрен присмотр за детьми.

6.5. Для оказания услуг в дистанционной форме в Службе предусматривается необходимое оборудование, выход в Интернет, телефонная связь.

6. Организация оценки, контроля качества услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в рамках Службы

6.1. Оценка качества услуг получателями услуг является одним из гарантов выполнения важной задачи Службы - оказания услуг с высоким уровнем качества.

6.2. После оказания услуги в любом формате, консультант должен предоставить возможность получателю услуг оценить удовлетворенность консультацией по пятибальной шкале, где 1 – полностью не удовлетворен, 5 – полностью удовлетворен. Оценка выставляется в заявлении в соответствующем окне.

6.3. В целях обеспечения простоты и удобства процедуры оценки для получателя услуги предусматриваются следующие формы оценки:

- самостоятельно получателем услуги в заявлении;
- самостоятельно получателем услуги в бланковой форме (Приложение №4);
- самостоятельно получателем услуги на сайте ппмс.рф;

Приложение 1.

К Порядку оказания услуг 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 в рамках СППС

Журнал учета диспетчерских консультаций СППС

№ п/ц	Дата консультации	ФИО заявителя/ телефон	ФИ ребенка/дата рождения/школа/класс	Краткое содержание проблемы	Ответственный консультант/ дата принятия заявки	Примечание

Приложение 3.

К Порядку оказания услуг 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 в рамках СППЭС

Директору МБУ ДО ППМС-центр Лагуновой И.Н.
Адрес: г. Дзержинск, ул. Гастелло, д. 5-а

От _____,

Телефон: _____ e-mail: _____

Заявление

Прошу оказать услугу в рамках Службы психолого-педагогической помощи семье МБУ ДО ППМС-центр по вопросам обучения, воспитания ребенка

_____ (фамилия, имя, дата рождения)

в консультационном пункте _____

(название консультационного пункта)

С Уставом образовательной организации, лицензией на осуществление образовательной деятельности, с правилами оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи СППЭС ознакомлен(а).

В соответствии с требованиями ст. 9 Федерального закона от 27.07.06 №152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие СППЭС МБУ ДО ППМС-центр на обработку персональных данных моих и ребенка (только внутри СППЭС). С перечнем персональных данных, с целями обработки, перечнем действий с персональными данными, а также со сроками действия согласия ознакомлен(а).

Дата _____

Подпись _____

№	Дата	форма услуги (очно, дистант, очно-выездная)	Тема консультации	Ф.И.О. специалиста	Подпись родителя	Степень удовлетворенности 12345
1						
2						
3						
4						
5						

НОР	С	ДОУ	СОШ	УПО	КЗР	ЗР	ОВЗ	РО
РР	РИ	БЕЖ	П	ЭиДО	Б	М	СВО	ИК

К Порядку оказания услуг 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 в рамках СППИС

Перечень услуг,

психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

№ п/п	Наименование услуги	Краткое название услуги (код)
1.	возрастные и индивидуальные особенности развития ребенка	ВО
2.	организация образовательного процесса	ОП
3.	вопросы межличностной коммуникации и социализации у детей и подростков	МКС
4.	развитие, обучение и воспитание детей с ОВЗ, с инвалидностью	ОВЗ
5.	вопросы принятия на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей	ПС
6.	вопросы правового характера, связанные с воспитанием и обучением детей	ПВ
7.	вопросы определения и развития способностей и мышления ребенка	РСМ
8.	вопросы компьютерной зависимости, оптимального времени взаимодействия ребенка с гаджетом и социальными сетями	КЗ
9.	развития, обучения и воспитания детей и подростков	РОВ
10.	вопросы о трудностях во взаимоотношениях между родителями и детьми	ДРО
11.	вопросы профессионального самоопределения школьников	ПО
12.	вопросы защиты прав участников образовательного процесса	ЗП
13.	вопросы подготовки граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, устройства детей в семьи приемных родителей, опекунов, усыновителей	ЗС
14.	проблемы эмоционально-волевой и поведенческой сфер	П
15.	проблемы связанные со специальной военной операцией	СВО
16.	иной (необходимо указать тематику запроса)	

К Порядку оказания услуг 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 в рамках СППИС

Перечень получателей услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей

№ п/п	Код получателя услуг	Категории получателей услуг
1.	НОР	родители детей, не посещающие ДОУ и СОШ
2.	С	родители, чьи дети находятся на семейном обучении
3.	ДОУ	родители детей дошкольного возраста, посещающие ДОУ
4.	СОШ	родители детей, обучающихся в СОШ
5.	УПО	родители детей, обучающихся в УПО
6.	КЗР	граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей
7.	ЗР	граждане, принявшие на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей
8.	ОВЗ	родители детей с ОВЗ и инвалидностью
9.	РО	родитель-одиночка
10.	РР	разведенный родитель
11.	РИ	родитель-инвалид
12.	БЕЖ	беженцы
13.	П	родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации
14.	ЭиДО	родители, нуждающиеся в помощи при организации образования детей с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий,
15.	Б	беременная
16.	М	многодетные
17.	СВО	родители, чьи родственники принимают участие в СВО
18.	ИК	Иные категории родителей

Приложение 4.

К Порядку оказания услуг 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 в рамках СПППС

Анкета-опросник для родителей (законных представителей)
получателей услуг психолого-педагогической,
методической и консультационной помощи

ФИО родителя (законного представителя) - _____

№ п/п	Показатели	Баллы (от 0 до 5)
1.	Удовлетворены ли вы качеством оказанной услуги (консультации)? (Соответствовало ли содержание консультации имеющейся проблеме/запросу, помог ли специалист)	
2.	Удовлетворены ли Вы условиями предоставления услуги? (материально-техническое оснащение, доступность для людей с ОВЗ, время ожидания, возможность выбора времени посещения)	
3.	Удовлетворены ли Вы полнотой и доступностью информации о работе Службы (консультационная площадка) и порядке предоставления услуг (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте Центра)	
4.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью специалистов Службы психолого-педагогической помощи "СПППС" (либо консультативной площадки), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (справочная, администратор)	
5.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью специалистов Службы "СПППС", обеспечивающих непосредственное оказание услуги (педагог-психолог, логопед, дефектолог, социальный педагог, учитель)	
6.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью специалистов Службы "СПППС» при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, электронной почте, скайпу и т.д.)?	
7.	Готовы ли Вы рекомендовать Службу "СПППС" родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)?	
8.	Если у Вас жалобы или предложения по улучшению работы Службы «СПППС»	

