

- Плана мероприятий Федерального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование», утвержденного Президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам (протокол от 24.12.2018 года №16);

- Распоряжения Министерства просвещения Российской Федерации «Об утверждении методических рекомендаций по организации процесса оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а так же гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей» от 01.03.2019 года № Р-26;

- Распоряжения управления образования городского округа Ревда от 27.10.2020 г. № 400 «О создании Служб по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной поддержки граждан, имеющих детей, в муниципальных образовательных учреждениях городского округа Ревда»;

- настоящего Положения.

4. Служба создается на основании приказа заведующего МАДОУ детский сад № 34.

5. Общее руководство и контроль за деятельностью Службы осуществляет заведующий МАДОУ детский сад № 34, руководитель Службы.

6. Структурными единицами Службы в МАДОУ детский сад № 34 являются Консультативные пункты, созданные в основном здании и обособленных структурных подразделениях.

II. Цель и задачи Службы в МАДОУ детский сад № 34

6. Целью деятельности Службы является создание условий для повышения компетентности в вопросах обучения, воспитания и развития детей дошкольного возраста через оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

7. Задачи Службы:

- обеспечить повышение компетентности родителей (законных представителей) в вопросах обучения, воспитания и развития детей по основной образовательной программе дошкольного образования;

- создание равных возможностей для получения качественного образования дошкольного образования и позитивной социализации детей;

- создание условий для формирования культуры безопасного и здорового образа жизни семьи;

- создание условий для благоприятного социального самочувствия и психологического климата в семьях, воспитывающих детей;

- создание условий для формирования навыков разрешения споров и конфликтных ситуаций в семье;

- диагностирование проблемных зон в развитии ребенка с целью профилактики дальнейших личностных нарушений;

- профилактика и минимизация отклонений в развитии детей на основе комплексной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющих детей;

- профилактика семейного неблагополучия и социального сиротства;

- пропаганда позитивного и ответственного отцовства и материнства.

III. Основные понятия и определения

8. Консультативные пункты в МАДОУ детский сад № 34 – специализированные пункты, создающиеся с целью оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) в поддержке всестороннего развития личности ребёнка, обеспечения единства и преемственности семейного и общественного воспитания.

9. Специалист Службы – специалист, привлеченный для оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям), обладающий соответствующими навыками, компетенциями, имеющий профессиональное

образование, владеющий современными методиками и технологиями в сфере дошкольной педагогики/психологии/логопедии, а также в области смежных дисциплин (педагог-психолог, учитель-логопед, учитель-дефектолог и пр.).

10. Получатели услуг Службы – родители (законные представители), а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

11. Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи – услуги, оказываемые МАДОУ детский сад № 34 получателям услуг по вопросам обучения, воспитания и развития детей дошкольного возраста.

12. Консультативная помощь – устная консультация в виде ответов на вопросы специалистом Службы, предполагающая разбор любого запроса получателя услуги в пределах вопросов обучения, воспитания и развития детей дошкольного возраста.

13. Очная консультация – консультация, предполагающая оказание консультативной помощи получателям услуг непосредственно на территории Службы/консультативного пункта.

14. Выездная консультация – консультирование по месту жительства получателя услуги. При этом получатель услуг должен иметь следующий статус: пенсионный возраст, инвалидность первой или второй группы.

15. Дистанционная консультация – консультация, предполагающая оказание МАДОУ детский сад № 34 консультативной помощи получателям услуг посредством телефонной связи либо сети Интернет.

16. Разовая консультация – консультация, предполагающая оказание консультативной помощи получателям услуг по вопросам информационного и рекомендательного характера.

17. Регулярная консультация – консультация, предполагающая оказание консультативной помощи МАДОУ детский сад № 34 получателям услуг, реализующаяся с определенной периодичностью, направленная на повышение родительской компетенции в вопросах обучения, развития и воспитания детей.

IV. Структура Службы МАДОУ детский сад № 34

18. Структурными единицами Службы являются Консультативные пункты, созданные в основном здании и обособленных структурных подразделениях, где родители (законные представители) могут получить квалифицированную психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь по вопросам обучения, воспитания и развития детей:

Консультативные пункты в МАДОУ детский сад № 34 созданы по следующим адресам:

Консультативный пункт № 1 создан в основном здании по адресу Российская 5 – руководитель консультативного пункта старший воспитатель Емелина Татьяна Викторовна, телефон 2-81-91.

Консультативный пункт № 2 создан в ОСП 1 по адресу Солнечная 7 – руководитель консультативного пункта Матвеева Наталия Владимировна, телефон 9-12-46.

Консультативный пункт № 3 создан в ОСП 2 по адресу Цветников 6 – руководитель консультативного пункта Пономарева Неонила Викторовна.

Консультативный пункт № 4 создан в ОСП 3 по адресу Мира 33 – руководитель консультативного пункта Васильева Резеда Вакильевна, телефон 3-51-72.

Консультативный пункт № 5 создан в ОСП 4 (с 01.01.2021 года) по адресу Мичурина 13 – руководитель консультативного пункта Изгибаева Ксения Сергеевна.

19. В рамках деятельности Службы консультативную деятельность ведут следующие специалисты: заведующий, руководители ОСП, старший воспитатель, педагоги-психологи, учитель-логопед, учитель-дефектолог и воспитатели.

V. Направление деятельности Службы МАДОУ детский сад № 34

20. Предоставление услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) и гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей (далее – получатели услуг).

21. Рассмотрение обращений, определение конкретных форм психолого-педагогической, методической и консультативной помощи получателям услуг.

22. Обеспечение информационного сопровождения деятельности Службы через официальный сайт МАДОУ детский сад № 34.

23. Разработка методических и информационных материалов по актуальным вопросам обучения, воспитания и развития детей и предоставление гражданам в доступной форме информационных материалов (памяток, буклетов, брошюр).

24. Проведение анкетирования получателей услуг Службы с целью выявления уровня их удовлетворенности качеством полученных консультативных услуг.

25. Осуществление ежеквартальных мониторингов оказания консультативных услуг.

26. Ведение документации:

- плана деятельности Службы (приложение № 1);
- журналы учета предоставляемых услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Службы (приложение № 2);
- анкеты обратной связи от получателей услуг (приложение № 3);
- согласие на обработку персональных данных (приложение № 4);
- заявление (приложение № 5);
- квартальные отчеты об оказанных услугах (приложение № 6);
- ежегодный отчет и аналитические справки о деятельности Службы (приложение № 6).

VI. Порядок оказания получателям услуг Службы в МАДОУ детский сад № 34, содержание услуг

27. Основная задача стоящая перед обществом – это воспитание гармонично развитой и социально ответственной личности на основе духовно-нравственных ценностей народов Российской Федерации, исторических и национально-культурных традиций на основе созданной системы родительского просвещения и семейного воспитания.

28. В данном случае категориями получателей услуг специалистами Службы в МАДОУ детский сад № 34 могут быть:

- родители (законные представители) детей в возрасте от 0 до 8 лет;
- родители (законные представители), обеспечивающие получение детьми дошкольного образования в форме семейного образования;
- родители (законные представители) детей с особыми образовательными потребностями, в том числе с ОВЗ в возрасте от 0 до 8 лет;
- родители, нуждающиеся в помощи при воспитании детей, имеющих различные проблемы в поведении, развитии, социализации;
- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей дошкольного возраста, оставшихся без попечения родителей.

29. С целью получения консультативной помощи получатель услуги может обратиться лично в Службу, позвонить по телефону заведующему (руководителю Службы) 8(34397)2-81-91 с целью определения и закрепления его за консультативным пунктом по месту жительства или записаться для получения услуги через официальный сайт МАДОУ детский сад № 34, через раздел обращения граждан.

30. Консультативная помощь должна быть предоставлена получателю услуги не позднее 10 дней со дня осуществления обращения.

31. Консультативная помощь предоставляется получателю услуг в виде очной, выездной или дистанционной консультации. Консультации могут быть разовыми и регулярными.

32. Время оказания консультативной помощи не менее 45 минут.

33. Содержание консультативной помощи может включать информацию:

- о закономерностях развития ребенка в разные возрастные периоды от 0 до 8 лет;
- о вопросах обучения, воспитания и развития ребенка дошкольного возраста;
- об индивидуальных особенностях развития ребенка;
- о задачах, направлениях и средствах развивающего взаимодействия взрослых с ребенком;
- о помощи, оказываемой родителям (законным представителям) и детям различными учреждениями, организациями и службами городского округа Ревда.

Конкретное содержание услуги (психологическая, педагогическая, методическая, консультативная помощь) определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей обратившегося родителя (законного представителя).

34. Консультирование родителей (законных представителей) может иметь следующие формы:

- индивидуальное консультирование;
- групповое консультирование семей с одинаковыми проблемами;
- ответы на обращения родителей (законных представителей).

35. Порядок оказания услуг:

- родитель (законный представитель) обращается по телефону к заведующему или руководителю консультативного пункта либо обращается через сайт, оставив сведения об обратной связи с ним;

- заведующий (руководитель Службы) определяет проблему, вызванную обращением, и определяет консультативный пункт для ее решения, расположенный рядом с местом проживания обратившегося за услугой или пункт, имеющий необходимых специалистов для консультирования и регистрирует обращение в журнале обращений родителей (законных представителей) в Службу (приложение № 7);

- если напрямую за услугой родитель (законный представитель) обращается в консультативный пункт, руководитель данного пункта определяет специалистов и регистрирует обращение в журнале обращений родителей (законных представителей) в консультативный центр (приложение № 7);

- специалист Службы связывается по каналам обратной связи с обратившимся за услугой и назначает время консультирования по обоюдному согласию в удобную для всех дату и время;

- консультирование может быть осуществлено одним или группой специалистов, в зависимости от проблемы и потребности получателя услуг.

36. Услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи по вопросам обучения, воспитания и развития детей оказываются родителям (законным представителям) на безвозмездной основе.

37. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги. Консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист Службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов обучения, воспитания и развития детей дошкольного возраста, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

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

39. Специалист службы (консультант) не готовит письменный ответ на обращение получателя услуг, услуга предоставляется в устной форме, запись на электронные носители не осуществляется. Заведующий (руководитель Службы) вправе дать письменный ответ на обращение родителей (законных представителей).

40. Консультируемый вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов. Консультируемый вправе сам выбрать консультанта из числа

специалистов Службы, информация о которых размещается на официальном Сайте МАДОУ детский сад № 34.

41. 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 осуществляется открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги. Служба не обязана предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязана предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

42. Консультация оказывается, как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

43. Специалист Службы вправе отказаться от предоставления консультативной помощи получателям услуг по вопросам, противоречащим законодательству Российской Федерации, выходящим за рамки содержания оказываемой услуги или деятельности консультанта в рамках оказания услуг.

44. В случае, если запрос получателя услуг лежит вне содержания консультативной помощи или выходит за пределы профессиональной компетенции специалистов Службы, то специалист может направить получателя услуг в другие организации или государственные органы, специалисты которых могут оказать содействие в решении данного запроса.

45. После оказания консультативной помощи, получателю услуг необходимо оценить качество предоставленной услуги в форме анкеты. В случае, если консультативная помощь была оказана по телефону, специалист Службы заполняет анкету со слов получателя услуги. В случае, если консультативная помощь была оказана с использованием возможностей сети Интернет, получатель услуги имеет возможность заполнить анкету в электронном виде. Все данные анкет строго конфиденциальны, в обобщенном виде они могут быть использованы в отчетных документах о деятельности Службы.

VII. Права и обязанности специалистов Службы в МАДОУ детский сад № 34

46. Специалисты Службы имеют право:

- вносить на рассмотрение руководителей предложения по совершенствованию процесса оказания консультативных услуг;
- получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы;
- участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях МАДОУ детский сад № 34 при обсуждении вопросов, относящихся к предмету деятельности Службы, принимать решения и участвовать в их подготовке в соответствии с полномочиями;
- пользоваться правами, установленными трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами;
- пользоваться услугами связи, в том числе, возможностями сети Интернет в рамках профессиональной деятельности.

47. Специалисты Службы в МАДОУ детский сад № 34 обязаны:

- своевременно и качественно в соответствии с настоящим Положением, законодательством Российской Федерации, нормативно-правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами выполнять возложенные на них задачи;
- соблюдать конфиденциальность в рамках профессиональной деятельности;
- использовать информацию о получателях услуг в соответствии с требованиями о защите персональных данных, установленными законодательством Российской Федерации;
- своевременно рассматривать обращения граждан по оказанию консультативных услуг;
- ежеквартально предоставлять достоверную информацию, отчетные и статистические данные ответственным лицам;
- нести ответственность за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей.

VIII. Заключительные положения

48. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения приказом заведующего МАДОУ детский сад № 34.

49. Изменения в настоящее Положение вносятся на основании приказа заведующего МАДОУ детский сад № 34.

План мероприятий деятельности Службы

МАДОУ детский сад № 34

на 2020-2021 учебный год

№ п/п	Здание	Содержание	Сроки	Ответственный	Специалисты	Отметка о выполнении

Журнал учета предоставляемых услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи Службы МАДОУ детский сад № 34

Дата консультации	ФИО родителя	Возраст ребенка	Тема консультации	Вид помощи (психолого-педагогическая, консультативная, методическая)	Форма проведения (очная, дистанционная, выездная)	Адрес консультативного пункта	Контакты родителей (законного представителя)	ФИО специалиста	Оценка качества
-------------------	--------------	-----------------	-------------------	--	---	-------------------------------	--	-----------------	-----------------

Вид оказанной услуги: (заполняется специалистом)

Вид оказанной услуги: (заполняется специалистом)

- консультирование
 психолого-педагогическая помощь
 методическая помощь

Анкета.

Уважаемые родители!

1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставленной услуги?

- Да
 Нет

2. Получили ли Вы ответ на Ваш вопрос?

- Да
 Нет

3. Удовлетворены ли Вы полнотой ответа на Ваш вопрос?

- Да
 Нет

4. Удовлетворены ли Вы компетентностью и профессионализмом специалиста?

- Да
 Нет

5. Получили ли Вы необходимую информацию?

- Да
 Нет

Дата заполнения _____

Спасибо за сотрудничество!

**СОГЛАСИЕ
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Я, _____
(фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) субъекта персональных данных)

в соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», проживающего по адресу:

_____ документ, удостоверяющий личность: _____

_____ (наименование документа, №, сведения о дате выдачи документа и выдавшем его органе)

Являясь родителем (законным представителем) несовершеннолетнего

_____ (фио полностью)

даю согласие **муниципальному автономному дошкольному образовательному учреждению детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей № 34**, в лице заведующего Кокориной Натальи Николаевны, действующего на основании Устава, расположенного по адресу: 623280 Свердловская область, город Ревда, улица Российская д. 5, на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку персональных данных, а именно совершение действий, предусмотренных частью 3 статьи 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», со следующими сведениями:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии),
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) моего ребенка,
- дата рождения ребенка,
- адрес места жительства,
- номер телефона, адрес электронной почты
- состав семьи,
- уровень образования,
- данные о состоянии здоровья ребенка, а также иных сведений, предусмотренных приложением 1 к настоящему Закону.

Я предоставляю Оператору право осуществлять все действия (операции) с моими персональными данными и персональными данными несовершеннолетнего, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств обрабатывать мои персональные данные и персональные данные несовершеннолетнего посредством внесения их в электронную базу данных, включения в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими предоставление отчетных данных, а также посредством формирования личного дела в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами, на проведение педагогического обследования и коррекционно-развивающей работы с ребенком в рамках деятельности службы ранней помощи

Я оставляю за собой право отозвать свое согласие посредством составления соответствующего письменного документа, который может быть направлен мной в адрес Оператора по почте заказным письмом с уведомлением о вручении, либо вручен лично представителю Оператора в установленном порядке.

Мне разъяснены мои права и обязанности, связанные с обработкой персональных данных

Подпись субъекта (представителя субъекта) персональных данных:

_____ / _____ / «___» _____ 202__ г.

Подпись

Ф.И.О.

Заведующему МАДОУ детский сад № 34,
руководителю Службы

Кокориной Наталье Николаевне

от _____

Проживающ(_____) по адресу _____

Телефон _____

Заявление

Прошу записать меня на консультацию в Службу по
теме _____

_____ к
специалисту _____ в консультативный пункт
_____, по адресу _____.

(дата полностью)

_____/_____/_____
(подпись) (расшифровка)

Форма отчета по статистическим и аналитическим показателям.

Перечень вопросов об организации, оказывающей бесплатную психолого-педагогическую, методическую и консультативную помощь гражданам Свердловской области, имеющим детей

1. Свердловская область, западный управленческий округ.
2. Городской округ Ревда.
3. Дошкольная образовательная организация.
4. Полное наименование организации: муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей № 34.
5. Адрес(а) организации, по которому(ым) оказываются услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи: _____
(указать консультативный пункт и его адрес)
6. Ф.И.О. руководителя службы или консультативного пункта (указать): _____
7. Должность руководителя службы или консультативного пункта (указать) _____
8. Телефон руководителя службы или консультативного пункта (указать) _____
9. E-mail руководителя службы или консультативного пункта (указать) _____

Перечень вопросов о кадровом составе специалистов организации, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

10. Численность всех специалистов, оказывающих услуги психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, чел. (указать) _____
- в том числе руководителей Службы или КП, чел. (указать) _____
 - в том числе педагогов-психологов, чел. (указать) _____
 - в том числе учителей-логопедов, чел. (указать) _____
 - в том числе учителей-дефектологов, чел. (указать) _____
 - в том числе воспитателей, чел. (указать) _____
 - в том числе иных специалистов (указать каких), чел. (указать) _____

Перечень вопросов об оказанных за год услугах психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

11. За _____ (I квартал, II квартал, III квартал, за 202__ год) было оказано услуг всего, ед. (указать)
- в том числе услуг психолого-педагогической помощи, ед. (указать)
 - в том числе услуг консультативной помощи, ед. (указать)
 - в том числе услуг методической помощи, ед. (указать)
 - в том числе услуг иной помощи (указать какой), ед. (указать)
12. Количество всех видов услуг, оказанных в форме очных консультаций, ед. (указать)

13. Количество всех видов услуг, оказанных в форме дистанционных консультаций (по телефону, с использованием возможностей сети Интернет), ед. *(указать)*
14. Количество всех видов услуг, оказанных в форме выездных консультаций, ед. *(указать)*
15. Всего граждан, обратившихся за получением бесплатной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в _____ (I квартале, II квартале, III квартале, 202__ году), чел. *(указать)*
- в том числе родителей (законных представителей) детей в возрасте от 0 до 3 лет, чел. *(указать)*
 - в том числе родителей (законных представителей) детей в возрасте от 3 до 8 лет, чел. *(указать)*
 - в том числе родителей (законных представителей) детей с ОВЗ, чел. *(указать)*
 - в том числе граждан, желающих принять ребенка на воспитание в семью, чел. *(указать)*
16. Доля граждан, положительно оценивших качество услуг, оказанных специалистами в _____ (I квартале, II квартале, III квартале, 202__ году) (на основании анкет обратной связи), % *(указать)*
17. Количество граждан, обратившихся повторно за оказанием услуги в _____ (I квартале, II квартале, III квартале, 202__ году), чел. *(указать)*

Перечень вопросов об организации деятельности по оказанию психолого-педагогической, методической и консультативной помощи в МАДОУ детский сад № 34 Каким образом распространяется информация о деятельности организации по оказанию бесплатной психолого-педагогической, методической и консультативной помощи? *(выбрать из списка – размещение на официальном сайте МАДОУ детский сад № 34; размещение на информационных стендах МАДОУ детский сад № 34; распространение информационных буклетов; размещение информации в родительских чатах; другое)*

18. Имеются ли в организации зоны ожидания для детей и их родителей? *(выбрать из списка – да; нет; другое)*
19. Имеются ли в организации зоны комфортного пребывания для детей с ОВЗ? *(выбрать из списка – да; нет; другое)*

Краткая аналитическая информация по вопросам обращения.

20. Категория потребителей услуг консультирования.
21. Общие проблемы обращений.
22. Анализ проблем.
23. Выводы.
24. Итоги анкетирования обратной связи.
25. Размещение информации с целью предотвращения схожих проблем и т.д.

**Журнал обращений родителей (законных представителей) в
Службу/консультативный центр**

№ п/п	ФИО обратившегося	Адрес проживания	Телефон	Проблема или тема	Планируемая дата	Направление в консультативный пункт или к специалисту	ФИО принявшего заявку