

ДЕПАРТАМЕНТ ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ  
ГОРОДА МОСКВЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА МОСКВЫ  
«МОСКОВСКАЯ СЛУЖБА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ  
ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЮ»

**ПРИКАЗ**

от « 28 » августа 2020 г.

№ 140

**Об утверждении новой редакции  
«Правил оказания платных услуг  
в ГБУ МСППН»**

В целях улучшения оказания психологических услуг населению и организации приема клиентов на платной основе

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить новую редакцию «Правил оказания платных услуг в Государственном бюджетном учреждении города Москвы «Московская служба психологической помощи населению» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы» (Приложение) и ввести в действие с 1 сентября 2020 г.

2. Редакцию «Правил оказания платных услуг в ГБУ МСППН», утвержденную 01.03.2018 г. считать утратившей силу.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Постникова И.В.

Директор



**Н.А. Петроченко**

Правила  
УТВЕРЖДЕНЫ  
Приказом ГБУ МСППН  
от «28» августа 2020 г.  
№ 140

**Правила оказания платных услуг  
в Государственном бюджетном учреждении города Москвы  
«Московская служба психологической помощи населению»  
Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы**

В Государственном бюджетном учреждении города Москвы «Московская служба психологической помощи населению» Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы (далее – ГБУ МСППН) оказание платных услуг осуществляется на основании «Правил приема клиентов в ГБУ МСППН» и «Положения о платных услугах ГБУ МСППН».

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

Платные услуги оказываются следующим категориям граждан:

1.1. Лицам, не относящимся к категориям населения, которым ГБУ МСППН оказывает бесплатные услуги по установленным годовым нормативам («Правила приема клиентов в ГБУ МСППН», п. 2);

1.2. Лицам, получившим психологическую помощь на безвозмездной основе в пределах установленных годовых нормативов и желающим получить услуги сверх установленных нормативов («Правила приема клиентов в ГБУ МСППН», п. 3), а именно:

- более 5 психологических консультаций;
- более 2 сеансов психологической диагностики;
- более 3 тренинговых программ;
- более 2 консультаций клинического психолога;
- более 8 сеансов психологической реабилитации и 2 консультаций психолога-реабилитолога (первичная и завершающая);

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

1.4. Гражданам, являющимся специалистами-психологами, выпускниками и студентами психологических факультетов высших учебных заведений, желающим пройти практику, стажировку, получить теоретические знания и практические навыки у специалистов ГБУ МСППН;

1.5. Юридическим лицам.

Основанием для предоставления платных услуг физическому лицу (клиенту) является его личное обращение или обращение его законного представителя в ГБУ МСППН за психологической помощью.

**2. Информирование клиента о предоставлении платных услуг**

2.1. Консультации по вопросам предоставления платных услуг дают компетентные специалисты ГБУ МСППН бесплатно.

2.2. Консультирование по содержанию и условиям предоставления платных услуг может осуществляться:

- 2.2.1. в устной форме (на личном приеме или по телефону);
- 2.2.2. в электронной форме (по электронной почте);

2.2.3. в письменном виде по письменным запросам клиентов.

2.3. В соответствии с поступившим обращением специалисты ГБУ МСППН обязаны предоставить следующую информацию:

2.3.1. о порядке предоставления платной услуги;

2.3.2. об условиях предоставления услуги;

2.3.3. о содержании услуги;

2.3.4. о действующих нормативных правовых актах, на основании которых предоставляется данная услуга.

2.4. Иные вопросы индивидуального порядка рассматриваются только на основании письменного заявления физического лица.

### **3. Условия предоставления платных услуг и их стоимость**

3.1. Психологическая помощь на платной основе предоставляется после заключения договора об оказании услуг с физическим лицом (клиентом) в соответствии с перечнем услуг, предоставляемых ГБУ МСППН, и произведенной оплаты оказываемых услуг при предъявлении квитанции об оплате.

3.2. Стоимость платных услуг указана в действующем перечне платных услуг. Оплата услуг осуществляется клиентом в порядке 100% предоплаты.

Ознакомиться с перечнем платных услуг, правилами приема клиентов и типовым договором клиент может на сайте ГБУ МСППН <http://www.msph.ru> или у администратора при личном обращении.

3.3. Администратор сообщает клиенту о необходимости на первом приеме иметь при себе квитанцию об оплате услуг по образцу, опубликованному на сайте ГБУ МСППН в разделе «Документы» - «Для получения платных услуг». Квитанцию на оплату услуг клиент может также получить у администратора.

3.4. Прием клиентов проводится по предварительной записи у администраторов в соответствующих подразделениях ГБУ МСППН.

3.5. Запись на прием производится только по личному обращению клиента или его законного представителя.

3.6. При первом посещении ГБУ МСППН клиент заключает договор и заполняет анкету. Повторное заполнение анкеты осуществляется после длительного (более года) перерыва или в случае изменения сведений, указанных в анкете.

3.7. В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» любые сведения о физическом лице являются персональными данными и могут собираться и храниться организацией только при наличии письменного согласия клиента, в случае обращения несовершеннолетнего - письменного согласия его законного представителя. Письменное согласие на обработку персональных данных клиента должно быть подтверждено основным документом, удостоверяющим его личность.

3.8. ГБУ МСППН гарантирует конфиденциальность персональных данных клиента и информации, полученной в процессе оказания психологической помощи.

3.9. По завершению оказания услуги клиент подписывает два экземпляра акта выполненных услуг, один из которых остается у него, второй - у администратора.

### **4. Условия и порядок предоставления платных услуг в дистанционном формате**

4.1. В случае предоставления платных услуг в дистанционном формате, клиент использует возможности официального сайта ГБУ МСППН <http://www.msph.ru>, где размещены для ознакомления Договор-оферта на оказание консультативных услуг дистанционно с использованием программного обеспечения и Договор-оферта на проведение групповых форм работы дистанционно с использованием программного обеспечения (<http://www.msph.ru/media/docs/individual>).

4.2. Запись на консультацию производится с использованием формы записи на сайте или по единому информационно-справочному телефону **8-499-173-09-09**.

4.3. Клиент распечатывает договор–оферту, заполняет, подписывает и присылает скан или фото договора на электронную почту того отдела ГБУ МСППН, куда записан на консультацию.

4.4. Клиент оплачивает консультацию и присылает документ, подтверждающий факт оплаты, на электронную почту отдела. Оплату необходимо произвести не позднее 1 дня до начала проведения консультации.

Реквизиты на оплату размещены на сайте ГБУ МСППН <http://www.msph.ru/media/docs/individual/bill.pdf>

4.5. После подтверждения оплаты администратор отправляет клиенту по указанному каналу связи (электронная почта, телефон) аккаунт психолога для подключения к консультации в запланированное по предварительной записи время.

4.6. Непосредственно после завершения консультации клиент присылает на электронную почту отдела сообщение с текстом «КОНСУЛЬТАЦИЯ СОСТОЯЛАСЬ», что является основанием для составления акта выполненных услуг, который подписывают руководитель подразделения, психолог, проводивший консультацию, и администратор.

4.7. При оказании платных услуг по групповым формам работы в дистанционном режиме клиент должен получить направление от ведущего психолога и/или пройти предварительное собеседование с психологом, ведущим групповые занятия. По результатам собеседования клиент получает подтверждение участия в групповых занятиях или мотивированный отказ.

4.8. При получении подтверждения о включении клиента в состав группы проводится оформление соответствующих документов.

4.8.1. Клиент распечатывает Договор–оферту, заполняет, подписывает и присылает скан или фото договора на электронную почту того отдела, где проводится групповое занятие.

4.8.2. Клиент оплачивает групповое занятие и присылает документ, подтверждающий факт оплаты, на электронную почту отдела. Оплату необходимо произвести не позднее 1 дня до начала занятия.

Реквизиты на оплату размещены на сайте ГБУ МСППН <http://www.msph.ru/media/docs/individual/bill.pdf>

4.8.3. После подтверждения оплаты администратор отправляет клиенту по указанному каналу связи (электронная почта, телефон) аккаунт психолога для подключения к группе в запланированное по предварительной записи время.

4.9. Непосредственно после завершения группового занятия клиент присылает на электронную почту отдела сообщение с текстом «ЗАНЯТИЕ СОСТОЯЛОСЬ», что является основанием для составления акта выполненных услуг, который подписывают руководитель подразделения, психолог, проводивший групповое занятие, и администратор.

## **5. Порядок разрешения спорных ситуаций**

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

5.2. В случае возникновения у Клиента претензий по качеству или содержанию оказанных услуг Клиент заявляет о недостатках оказанных услуг в письменном виде не позднее трех дней после дня оказания услуги и имеет право на мотивированный отказ от подписания Акта выполненных услуг. Рассмотрение претензий Клиента осуществляется в 10-дневный срок. В случае признания претензий клиента обоснованными ГБУ МСППН 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.

5.3. В случае, если клиент заключил договор об оказании 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.

5.4. В случае неявки клиента на прием к специалисту дважды без предварительной (за 2 дня) отмены приема, следующий прием ему может быть предоставлен не ранее, чем через три месяца.

Клиенту, опоздавшему на прием 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 согласовываются с ведущим клиента психологом и администратором соответствующего подразделения МСППН.

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

5.5.1. несоответствия запроса клиента видам предоставляемой психологической помощи;

5.5.2. несоблюдения клиентом установленных правил приема;

5.5.3. острых психических расстройств и расстройств поведения, выявленных при обращении или в процессе оказания психологической помощи;

5.5.4. неоплата услуг, непредставление квитанции об оплате.

С перечнем платных услуг и ценами можно ознакомиться на сайте ГБУ МСППН в разделе «Платные услуги» по адресу: <http://www.msph.ru>