

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ДЕТСКИЙ САД № 308 «ЗВЕЗДОЧКА» Г. ЧЕЛЯБИНСКА»
ул. Калинина, 24а, г. Челябинск, 454084 Тел.: +7 (351)791-26-81
ул. Худ. Русакова, 5а, г. Челябинск, 454021Тел.: +7 (351)740-34-44
Е – mail: mdou308kalin@mail.ru

ПРИНЯТО
на заседании педагогического совета
от «21» декабря 2021 г.
протокол № 4

Утверждаю
Заведующий ДОУ _____ Семеняк О.А.
Приказ №73 от 11 января 2022 г.

**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 консультационном центре «НАШЕ ВСЁ»
в МБДОУ «ДС №308 г. Челябинска»**

1. Общие положения

1.1 . Настоящий Порядок по оказанию услуги «Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям), а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей» (далее - Услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности Услуги, создания комфортных условий для ее получения в консультационном центре «НАШЕ ВСЁ» в МБДОУ «ДС №308 г. Челябинска» (далее - Консультационный центр).

1.2 Получателями Услуги являются родители (законные представители) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей (далее - Получатель).

1.3 Адреса нахождения Консультационного центра:

454084, г. Челябинск, ул. Калинина 24а, тел. +7(351)7972681

454036, г. Челябинск, ул. Художника Русакова 5А, тел. +7(351)7403444

454036 г. Челябинск, ул. Молодогвардейцев 62Б, тел. +7(351)7406262

МБДОУ «ДС №308 г. Челябинска», e-mail: mdou308kalin@mail.ru

1.4 Информация об Услуге предоставляется в разных формах через различные источники для гарантированного информирования Получателей Услуги о порядке, условиях доступа к ее получению.

Информация о предоставлении Услуги размещается:

- на официальном сайте МБДОУ «ДС №308 г. Челябинска» в сети

Интернет <http://ds308.ucoz.org/>

- в социальной сети «ВКонтакте»;
- в социальной сети «Instagram»;
- на информационных стендах учреждения.

2. Порядок рассмотрения заявления о предоставлении услуги, его выполнение и результаты

2.1 Наименование Услуги - это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка. Оказание Услуги направлено на пропаганду позитивного и укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений,

ответственного родительства.

2.2 Услуга предоставляется:

- администрацией, педагогами, учителями-дефектологами, учителями-логопедами, педагогами-психологами, врачом неврологом и врачом психиатром.

2.3 Услуга оказывается на безвозмездной основе.

2.4 Основания для оказания Услуги:

- письменное обращение;
- устное обращение по телефону или в Консультационном центре;
- электронная заявка.

Письменное обращение может осуществляться заявителем лично, направлено почтовым отправлением или передано в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети), с возможностью указания сведений (фамилия, имя, отчество, номера телефона заявителя и электронный адрес (при наличии)) для заполнения Журнала. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить услугу анонимно. В таком случае в Журнале указываются только те данные, которые сообщил получатель Услуги (с занесением отметки "Анонимно" в поле Журнала "Фамилия Имя Отчество (при наличии) получателя Услуги"). Персональные данные собираются, кодируются и вносятся в утвержденные для общего пользования регистрационные и отчетные документы Службы под определенным кодом. При этом Служба организует служебное (не для общего пользования) хранение и обработку их персональных данных.

Устное обращение подразумевает посещение Консультационного центра или использование телефонной связи для получения психолого-педагогической, методической или консультативной помощи.

Электронная заявка подразумевает подачу запроса в соответствии с электронной формой, размещённой на официальном сайте МБДОУ «ДС №308 г. Челябинска» во вкладке Консультационного центра «Перспектива».

Заявитель в устной форме по телефонной (мобильной) связи при личном обращении, через сайт, по электронной почте или другими возможными способами связи проходит обязательную регистрацию. Все обращения (запросы, заявления)

заявителей записываются и регистрируются в заявлениях на получение услуг в очной форме.

Результатом процедуры является регистрация заявления и направление его на исполнение специалисту, ответственному за предоставление услуги.

2.5 Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

Для предоставления услуги в индивидуальной форме (очного личного приема) заявитель должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность с подтверждением статуса родителя (законного представителя), а также граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей:

- для граждан РФ - паспорт гражданина РФ или документ, его заменяющий,
- для иностранных граждан - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законодательством или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина в РФ,
- для лиц без гражданства - документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание, вид на жительство, а также иные документы, предусмотренные федеральным законодательством или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства в РФ.

Также необходимое условие предоставления услуги - оформление заявления и согласия на обработку персональных данных консультируемого.

Сотрудники Консультационного центра не вправе требовать от заявителя:

- представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

- представления дополнительных документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги;

- осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

2.6 Результат рассмотрения заявления о предоставлении услуг.

Конечным результатом оказания консультационной помощи на основании обращений в устной форме являются:

- получение консультационной помощи (разъяснение, информирование, выдача рекомендаций) по существу обращений в устной форме;

- предложения о направлении обращений в письменной форме для более детальной проработки вопроса (возможно с привлечением узких специалистов);

- предложения о направлении обращений в другие организации с указанием их контактных данных.

После окончания приема специалист, ответственный за предоставление услуги, в течение 5 минут заносит сведения о предоставленной заявителю информации в журнал учета предоставляемых услуг.

По итогам каждой оказанной услуги осуществляется оценка оказанных услуг в соответствии с опросным листом или электронной формы оценки оказанных услуг (в том числе формы федерального портала РАСТИМДЕТЕЙ.РФ) (приложение 1 к настоящему порядку).

2.7 Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь родителям (законным представителям) предусматривает разнообразный перечень запросов: основные закономерности развития ребенка, индивидуально типологические особенности, прогноз развития ребенка, основные методы и приемы воспитания и обучения детей, проблемы детско-родительских отношений, вопросы сохранения здоровья ребенка и др.

Получатель услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

Консультационный центр в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги.

Консультационный центр не вправе навязывать получение услуги.

2.8 В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Консультационный центр подбирает соответствующего исполнителя, специалиста.

В случае если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Консультационного центра в пределах его возможностей.

Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению Консультационного центра с согласия либо по инициативе получателя услуги.

Получатель услуги имеет возможность обратиться за консультацией не просто в Консультационный центр к любому лицу, а к конкретному лицу, которому он доверяет. При этом возможность получения услуги определяется не по доступности конкретного специалиста (консультанта) для получения услуги, а по возможности получения консультации у любого квалифицированного специалиста в определенный срок.

2.9 Информация о консультантах размещается на официальном сайте МБДОУ «ДС №308 г. Челябинска» для осуществления информированного выбора получателями услуги.

Размещение такой информации осуществляется с учетом действующего законодательства о персональных данных.

2.10 Информация, полученная специалистом (консультантом) в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации закрепляется в трудовых договорах, должностных инструкциях, гражданско-правовых договорах и иных документах

Консультационного центра.

2.11 Получатели услуг обращаются за услугой по мере возникновения необходимости, и имеют право на получение более чем одной услуги в течение календарного года.

Получатель вправе обратиться за следующей консультацией в случае, если у него вновь возникла такая потребность. Возможность записи для получения повторной консультации предоставляется не позднее чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

2.12 В Консультационном центре имеется возможность выбора времени консультации, при этом предоставляется 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.

2.13 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 - консультант, специалист центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в том числе дополнительным профессиональным образованием.

Устная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

Вопросы образования детей включают в себя вопросы содержания обучения и воспитания детей, реализации прав и законных интересов детей, выбора формы образования и обучения, и иные вопросы, непосредственно связанные с образовательной деятельностью.

В случае если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей),

специалист (консультант) доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию органов государственной власти и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

Информация о ключевых органах и организациях размещается публично на стенде и в сети «Интернет» на официальном МБДОУ «ДС №308 г. Челябинска»(информация о контактных данных органов управления образованием, бесплатных юридических консультаций при их наличии и т.п.).

В ходе оказания Услуги **специалист (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 органах, организациях и т.п.).

Специалист (консультант) не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги. При необходимости специалист (консультант) может письменно направить на адрес электронной почты получателя Услуги 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, представленные получателем Услуги, специалистом (консультантом) не осуществляется.

Осуществление аудиовидеозаписи в ходе оказания Услуги по инициативе Консультационного центра либо консультанта запрещается по любым мотивам (включая повышение квалификации консультанта), за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

Получатель услуги вправе осуществлять аудио/видеофиксацию оказания Услуги (например, для лучшего сохранения всей полученной информации), при условии предварительного уведомления консультанта об осуществлении записи,

ведения записи открыто и таким образом, который не препятствует или не затрудняет оказание услуги.

Консультационный центр не обязан предоставлять оборудование и обеспечивать возможности для осуществления такой записи (например, не обязан предоставлять возможность подключения электроприборов к электросетям, и т.п.).

Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу.

Это делается с помощью:

- письменной анкеты (разработанных бланков, делается с согласия обратившегося, при этом требует минимум его усилий и времени);
- опроса на сайте МБДОУ «ДС №308 г. Челябинска»;
- федерального портала РАСТИМДЕТЕЙ.РФ.

2.14 Специалист (консультант) обязан отказаться ответить на вопрос либо выполнить действие, в случаях, если:

- это противоречит законодательству Российской Федерации, например, запрос консультанту предполагает неправомерное раскрытие персональных данных 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 законный 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 ребенка, получения алиментов на ребенка, 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 ребенка, 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.

3. Виды и порядок оказания услуг психолого - педагогической, методической и консультативной помощи.

3.1 Право выбора вида и формы Услуги предоставляется Получателю.

3.2 Виды предоставления услуги:

Психологическое консультирование, основной задачей которого является обеспечение как можно более глубокого, разностороннего и объективного понимания родителями особенностей развития ребенка, имеющих у него положительных и проблемных аспектов развития.

Дефектологическое консультирование - информирование Получателей о закономерностях и особенностях развития познавательной деятельности детей, методах и приемах развития познавательной сферы, в том числе детей с особыми образовательными потребностями.

Логопедическое консультирование - информирование Получателей о закономерностях и особенностях речевого развития детей, методах и приемах развития речи.

Социально-педагогическое консультирование - содействие успешной адаптации и социализации семьи и ребёнка, укреплению новой семейной системы.

Педагогическое консультирование - вид индивидуального психологического консультирования по вопросам психического развития, обучения и воспитания детей и подростков.

3.3 Формы предоставления услуги:

Очная консультация осуществляется в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности.

Выездная консультация проводится специалистами Консультационного центра по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении.

Дистанционная консультация оказывается специалистами Консультационного центра по запросу получателя услуги с использованием телефонной связи, а также Интернет-соединения.

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

3.4 Ключевые требования к конкретным видам услуг.

3.4.1 Порядок оказания услуги «очная консультация».

Помещение для оказания услуги в очной форме оказывается в здании, оборудованном необходимым образом для обеспечения доступности.

Помещение для оказания услуги соответствует требованиям СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденным постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81, а также обеспечивает конфиденциальность консультации.

Помещение располагается на втором и третьем этаже и позволяет свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги; помещение оснащается мебелью и необходимым оборудованием.

Оборудование помещения для оказания услуги позволяет специалисту (консультанту) возможность обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте. В процессе консультации имеется возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

В помещении оборудованы: помещение ожидания для граждан, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

Время ожидания приема заявителей при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут.

Решение о присутствии ребенка в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги осуществляется получателем услуги, исходя из содержания его запроса к консультанту, характера ребенка и других обстоятельств. Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка. При этом Консультационный центр создает условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка. Присутствие ребенка не рекомендуется, если это может затруднить реализацию рекомендаций специалиста, а также во время обсуждения вопросов, присутствие при обсуждении которых нежелательно на основании специфики периода возрастного развития ребенка и по другим обстоятельствам.

В случае если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка в ходе получения услуги допустимым, но в ходе оказания услуги выяснилось, что оно нежелательно, специалистам (консультантам) рекомендуется идти навстречу и содействовать обеспечению присмотра за ребенком.

Консультация предполагает устное информирование получателя услуги по интересующим его вопросам, в режиме взаимодействия с получателем, который вправе уточнять вопросы, задавать вопросы по смежным темам, уточнять содержание ответов.

Индивидуальное устное информирование каждого заявителя осуществляется не более 45 минут.

Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается.

Специалист (консультант) вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

Специалист, ответственный за предоставление услуги, должен принять все

необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов Консультационного центра, включая привлеченных специалистов.

В случае, если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление услуги, обязан предложить произвести перезапись на повторное консультирование в удобное время для заявителя, *но не позднее 2 (двух) дней после оказания первой консультации*. Или предложить подготовить письменный ответ на запрос.

Результатом выполнения процедуры является оформление заявления на получение услуги в очной форме, согласия на обработку персональных данных, предоставление заявителю устной информации об услуге лично и запись специалиста, оказавшего услугу, в журнале ведения консультаций.

3.4.2 Порядок оказания услуги «выездная консультация».

Выездная консультация представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (например, в сельской школе, детском саду).

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан по решению Консультационного центра:

- граждане пенсионного возраста;
- инвалиды первой и второй групп;
- граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка;
- граждане, проживающие вне пределов транспортной доступности Консультационного центра.

Консультант должен иметь с собой оборудование, позволяющее обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети «Интернет», отправлять письма по электронной почте, а также возможность демонстрации информации на экране получателю услуги. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

Право выбора специалиста (консультанта) в данном случае не реализуется. Выбор осуществляется Консультационным центром с учетом организации оказания

услуг.

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.

Выездная консультация организуется по предварительному запросу, в соответствии с утвержденным графиком выездных консультаций не ранее чем за 2 недели до выезда, при условии, что в указанной заявке не менее 5 получателей услуг по одному направлению.

Результатом выполнения процедуры является оформление заявления на получение услуги в очной форме, согласия на обработку персональных данных, предоставление заявителю устной информации об услуге лично и запись специалиста, оказавшего услугу, в журнале ведения консультаций.

3.4.3 Порядок оказания услуги «дистанционная консультация».

Дистанционная консультация, оказывается, по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием электронной почты (по согласованию с родителями) или дистанционных образовательных технологий.

Во время дистанционных консультаций получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса.

Скорость Интернет-соединения должна позволять использование аудиосвязи, а также должна позволять консультанту демонстрацию необходимых материалов.

В ходе дистанционной консультации специалист Консультационного центра дает устный ответ на заявленный вопрос, с демонстрацией нормативных актов, методических рекомендаций и других информационных материалов по направлению.

Специалист (консультант) должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой (например, как открыть файл - техническая помощь). Техническая помощь оказывается любым представителем Консультационного центра, включая лиц, не являющихся специалистами учреждения и не обладающих квалификацией таких специалистов.

В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность её повторного

оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

При консультировании по каналам телефонной связи специалист, ответственный за предоставление услуги, должен назвать фамилию, имя, отчество, занимаемую должность и наименование Консультационного центра.

Во время разговора необходимо произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

В конце информирования специалист, ответственный за предоставление услуги, должен кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять (кто именно, когда и что должен сделать).

Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации дистанционно, запись специалиста, оказавшего услугу, в журнале ведения консультаций, документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений, иные документы).

4. Делопроизводство Консультационного центра

4.1 Ведение документации Консультационного центра выделяется в отдельное делопроизводство.

4.2 Деятельность Консультационного центра регламентируется следующими локальными актами:

- Приказ директора о создании Консультационного центра.
- Положение о Консультационном центре.
- Порядок оказания услуг.
- Порядок проведения контроля за качеством оказываемых услуг и рассмотрения претензий (жалоб) получателя услуги.
- Утвержденный график работы консультантов.
- Иные документы, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

4.3 В процессе деятельности Консультационного центра ведется следующая документация:

- заявление на получение услуг Консультационного центра «Перспектива» в

очной форме - приложение № 1 к настоящему Порядку;

- журнал учета предоставляемых услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи - приложение № 2 к настоящему Порядку;

- отчет за определенный месяц/квартал по участию в федеральном проекте «Современная школа» в рамках 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 - консультационного центра «НАШЕ ВСЁ» - приложение № 3 к настоящему Порядку.

В случае ненадлежащего выполнения услуги МБДОУ «ДС №308 г. Челябинска» гарантирует получателю Услуги безусловное соблюдение права на предъявление и рассмотрение претензий, возможность обжалования действий специалистов службы.

Рассмотрение претензий и получение официального ответа руководства проводится в соответствии с разработанным Порядком проведения контроля за качеством оказываемых услуг и рассмотрения претензий (жалоб) получателя услуги в консультационном центре «НАШЕ ВСЁ» в МБДОУ «ДС №308 г. Челябинска».

5. Информирование об услуге

5.1 Информирование получателей Услуги о деятельности Консультационного центра организуется с использованием различных информационных каналов, подготовкой разъяснительных материалов, размещения в сфере оказания услуг (учреждения образования, здравоохранения, соцзащиты) для гарантированного информирования потребителей услуг.

5.2 МБДОУ «ДС №308 г. Челябинска» размещает документы, регламентирующие деятельность Консультационного центра, контактные данные, условия и виды оказания услуг, кадровое и материально-техническое обеспечение службы.

Информация излагается в доступной форме без использования специальной

терминологии.

5.3 На информационных стендах в помещении Консультационного центра также размещается вышеуказанная информация.

6. Показатели доступности и качества Услуги.

Показателями доступности Услуги являются:

- степень открытости информации об Услуге;
- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении Услуги;
- размещение в сети Интернет, средствах массовой информации информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах Консультационного центра;
- ответственных за предоставление услуг, последовательности и сроках предоставления услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- ресурсное обеспечение исполнения Порядка;
- получение услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору заявителя;
- степень удовлетворенности заявителей предоставленной услугой;
- соблюдение сроков и последовательности исполнения действий, выделяемых в рамках Порядка;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие).

Консультационный центр может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей Услуги по вопросам удовлетворенности полностью и качеством предоставления услуг, соблюдения положений настоящего Порядка, сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящим Регламентом.

7. Кадровое обеспечение оказания услуг

7.1 Услуги оказываются работниками МБДОУ «ДС №308 г. Челябинска», принятыми на работу на основании трудового договора, специалистами,

привлеченными к оказанию услуг на основании гражданско-правового договора.

Заключение трудовых договоров осуществляется в соответствии с требованиями трудового законодательства.

7.2 Специалисты должны отвечать квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами Консультационного центра. Квалификационные требования обеспечивают квалифицированное оказание помощи получателям услуг и не устанавливают их ниже, чем предусмотренные профессиональными стандартами к той или иной должности.

Перечень возможных должностей, требований к квалификации, которые признаются достаточными для квалификационных требований к специалистам Консультационного центра:

Возможные должности, требования к квалификации по которым рассматриваются как минимальные при установлении квалификационных требований к специалистам службы:

Педагог-психолог. Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Педагогика и психология» или «Образование и педагогика», при условии наличия опыта работы в образовательной организации.

Учитель-логопед, учитель-дефектолог. Высшее профессиональное образование в области дефектологии без предъявления требований к стажу работы.

Педагог. Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки «Педагогика», при условии наличия опыта работы в образовательной организации.

Должность консультанта, в отличие от должности учителя, не предполагает достаточного и исчерпывающего описания требований к квалификации в том объеме, который обеспечил бы требуемое качество услуг. Поэтому, квалификационные требования по должности консультанта устанавливаются на основе квалификационных требований к перечисленным выше должностям простым перечислением, называются различные возможные варианты квалификации, достаточные для консультанта, компетенции которого обеспечивают удовлетворение запросов получателей Услуги на оказание

консультаций в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации детей; получения информации о своих правах, правах ребенка в сфере образования; планирования граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, действий по решению возникающих проблем ребенка.

7.3 Квалификационные требования к специалистам Консультационного центра фиксируются в должностных инструкциях и иных локальных нормативных актах учреждения либо в гражданско-правовом договоре.

При этом учитывается, что оказание услуг - это особый вид деятельности, который не совпадает с деятельностью по реализации образовательной программы либо по разработке методических материалов. Поэтому, содержание программы повышения квалификации должно учитывать специфику оказываемой услуги, а также тот факт, что получателями услуги являются родители, иные лица из числа получателей услуги (а не дети).

8. Права и обязанности сторон

8.1 . Родители (законные представители) имеют право на:

- получение квалифицированной консультативной помощи по вопросам образования, воспитания, психофизического развития и индивидуальных возможностей детей, здоровьесбережения;
- высказывание собственного мнения и обмен опытом по вопросам образования и воспитания детей со специалистом Консультационного центра;
- высказывание пожеланий на тему консультаций.

8.2 **Руководитель образовательной организации** на базе, которой организуется Консультационный центр:

- несет ответственность за работу Консультационного центра;
- осуществляет внутренний контроль в виде оперативного контроля (по конкретному обращению заявителя, либо другого заинтересованного лица) и итогового контроля (на отчетную дату, по итогам года и др.);
- несет ответственность за соблюдение специалистами консультационного центра, ответственными за предоставление услуг, сроков и последовательности

исполнения процедур, выделяемых в рамках Порядка, а также за правильность принимаемых решений при предоставлении услуги.

8.3 Руководитель Консультационного центра:

- организует работу специалистов, обеспечивающих консультативную помощь в соответствии с их графиком работы;
- определяет функциональные обязанности специалистов;
- осуществляет учет работы специалистов;
- обеспечивает дополнительное информирование населения о графике работы Консультационного центра;
- назначает ответственных педагогов и специалистов за подготовку материалов консультирования;
- вносит корректировки в план работы Консультационного центра с учетом интересов и потребностей родителей (законных представителей).

8.4 Специалисты Консультационного центра обязаны:

- своевременно и качественно в соответствии с законодательством, нормативными правовыми, локальными, организационно-распорядительными актами выполнять возложенные 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 консультационных услуг;
- соблюдать сроки и порядок предоставления информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услугах;
- предоставлять достоверную информацию, отчетные и статистические данные ответственным лицам;
- соблюдать должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, инструкции по охране труда и настоящее Положение.

Специалисты Консультационного центра несут ответственность:

- за предоставление недостоверной информации, не соответствующей законодательству;

- за представление сведений, не подлежащие разглашению в соответствии с государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

законодательством Российской Федерации, также составляющие

- за недопустимость правовой оценки актов (решений), действий (бездействия) органов исполнительной власти или их должностных лиц, иных обстоятельств и событий;

- за несвоевременное и некачественное выполнение обязанностей.

Специалисты Консультационного центра имеют право:

- вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию оказания консультативных услуг;

- получать информацию, знакомиться с инструктивными и методическими материалами, необходимыми для работы;

- участвовать в совещаниях, семинарах и других мероприятиях учреждения при обсуждении вопросов, относящихся к предмету деятельности Консультационного центра, 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, информационно-коммуникационной сетью Интернет при выполнении функциональных обязанностей.

Приложение № 1

**Форма утверждена приказом
директора МБДОУ «ДС №308 г.
Челябинска» № ___ от _____**

Директору МБДОУ «ДС №308 г.
Челябинска» Семеняк О.А.

от родителя (законного представителя)

_____ (Ф.И.О.)

Заявление

на получение услуг Консультационного центра «НАШЕ ВСЁ»

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество родителя (законного представителя))

проживающий(-ая) по адресу: _____

(адрес проживания) КОНТАКТНАЯ
информация _____

(телефон, адрес электронной почты и др.)

Прошу предоставить психолого-педагогическую, _____ методическую,
консультативную помощь (нужное подчеркнуть) по вопросам воспитания и
развития моего ребёнка _____

(фамилия, имя, отчество ребёнка, дата рождения)

В соответствии с п.1 ст.9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О
персональных данных», необходимых для получения услуг консультационного
центра согласн(а) на осуществление любых действий (операций), в т. ч.: получение,
обработку, хранение, в отношении моих персональных данных и моего
несовершеннолетнего ребенка.

«___» 20__ г.

(дата)

_____ (подпись родителя (законного представителя))

Приложение № 3
Форма утверждена
приказом директора
МБДОУ «ДС №308 г. Челябинска»

№ _____ от _____

Отчет за _____ 2022 г.

(месяц, квартал)

по участию в федеральном проекте «Современная школа» в рамках 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 - консультационного центра «Перспектива»

Ф.И.О. специалиста _____

Консультативная деятельность			
	Очные	Дистанционные (заочные)	Всего
Количество консультаций			
Количество клиентов (человек)			
Направления консультирования			—
Выявленные проблемы			—
Отчетная документация			
Заявления			
Согласия на ОПД			
Журнал консультаций			----
Оценка предоставляемых услуг			
Отзывы через форму обратной связи на официальном сайте МБДОУ «ДС №308 г. Челябинска»(количество)			
Отзывы через форму обратной связи на федеральном портале РАСТИМДЕТЕЙ.РФ (количество)			
Отзывы в формате письменного бланка (количество)			

Дата «__»

2022 г.

подпись специалиста

расшифровка