

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
центр развития ребенка – детский сад № 49 «Березка»
муниципального образования город Новороссийск



ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

в консультационном центре для родителей «ПроДетей»

муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения
центра развития ребенка – детского сада № 49 «Березка»
муниципального образования город Новороссийск

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящий Порядок предоставления услуг в консультационном центре для родителей «ПроДетей» МАДОУ ЦРР – д/с № 49 (далее Порядок) разработан в целях определения процедуры оказания 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.

1.2. Порядок разработан в соответствии с нормативными правовыми законодательными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Указ Президента Российской Федерации от 29 мая 2017 года № 240 «Об объявлении в Российской Федерации Десятилетия детства в 2018 – 2027 гг.»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 27.10.2016 № 1096 «Об утверждении перечня общественно полезных услуг и критериев оценки качества их оказания»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23 января 2021 года № 122-р «Об утверждении плана основных мероприятий, проводимых в рамках Десятилетия детства, на период до 2027 года»

- Постановление главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 28 января 2021г. №2 «Об утверждении санитарных правил норм СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»;

- Письмо Министерства просвещения Российской Федерации «О реализации мероприятия по оказанию консультационных услуг национального проекта «Образование» в 2023 году» от 26.12.2023 № АБ-5370/07;

- локальные нормативные акты, регламентирующие работу «Консультационного центра для родителей «ПроДетей» в МАДОУ ЦРР – д/с № 49 МО город Новороссийск\$

- Устав МАДОУ ЦРР – детского сада № 49;

- локальные нормативные акты, регламентирующие работу «Консультационного центра для родителей «ПроДетей» в МАДОУ ЦРР – д/с № 49 МО город Новороссийск.

1.3. Получатели услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи:

- родители (законные представители) детей, в том числе детей с ОВЗ и детей-инвалидов;

- граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.5. Получатель услуги имеет возможность выбора времени консультации: получение консультации в рабочее время в рабочий день, получение консультации после окончания рабочего времени в рабочий день, получение консультации в выходной день, согласно графику работы консультационного центра.

1.6. Продолжительность оказания услуги определяется исходя их потребностей ее получателя.

1.7. 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»).

1.8. Оказание услуг родителям (законным представителям) осуществляется в соответствии с их запросами независимо от места проживания.

1.9. Получатель услуги вправе обратиться за оказанием услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения считается как отдельная услуга.

1.10. Получатель услуги вправе выбрать конкретного специалиста для получения услуги.

1.11. Допускается одновременное консультирование обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу.

1.12. В случае, если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность ее повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

1.13. 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 открыто и таким образом, который не затрудняет оказание услуги.

1.14. По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты или в мессенджеры нормативные правовые акты и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на которых получатель Услуги может получить необходимую информацию.

1.15. Запись на электронные носители информации, предоставленные получателем консультации, не осуществляется.

1.16. Специалист Центра не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

1.17. Специалист консультационного центра вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги в размере не более 5 листов формата А4.

1.18. Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Службой в рамках работы, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ

2.1. Услуга - однократная помощь получателю 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.

2.2. Диспетчерское консультирование предполагает оказание услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях.

2.3. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи специалистами консультационного центра.

2.4. Проведение опроса с обратной связью – заполнение получателем услуги психодиагностического, социологического и иных видов опросников, по итогам которого ему предоставляется обратная связь.

2.5. 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.

2.6. Содержание услуги (оказание диспетчерской, психолого-педагогической, методической помощи), форма ее оказания (очное консультирование, дистанционное консультирование (с использованием информационно-телекоммуникационных сетей), консультирование в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей)), а также продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса как заранее, так и в ходе записи для получения услуги.

2.7. Конкретное содержание услуги определяется при обращении, исходя из потребностей обратившегося.

2.8. При обращении в консультационный центр получатели услуги вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

2.9. Получатель Услуги может обозначить тему своего запроса в ходе предварительной записи или непосредственно в момент оказания Услуги.

2.10. При получении запроса на оказание Услуги в любой форме от получателя Услуги, Служба имеет право определить консультанта, наиболее компетентного в оказании Услуги.

2.11. Специалисты консультационного центра могут предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги.

3. ВИДЫ И ФОРМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ, МЕТОДИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ ПОМОЩИ

3.1. Услуга может быть оказана в следующих формах:

3.1.1. очно (очная консультация) – в помещении консультационного центра,

3.1.2. по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги (выездная очная консультация), граждане имеющие право на получение выездной очной консультации указаны в п. 3.2. настоящего Порядка.

3.1.3. в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них специалистов консультационного центра (выездная очная консультация);

3.1.4. дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видеоконференц-связи, по телефону и пр.);

3.1.5. в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, в мессенджеры, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования).

3.2. Право на выездную очную консультацию имеют:

- граждане пенсионного возраста;
- инвалиды первой и второй группы;
- граждане, воспитывающие ребенка с инвалидностью;
- граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным родителем (законным представителем) ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации, проживающие вне транспортной доступности консультационного центра.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ.

4.1. Запись на консультацию

Записаться на консультацию получатель услуги может

- ∨ лично (прийти по адресу);
- ∨ дистанционно, выбрав один из способов:
 - ∨ позвонить по указанным телефонам;
 - ∨ отправить заявку через электронную приемную на странице «Консультационный центр» сайта МАДОУ № 49;
 - ∨ отправить письмо по электронной почте;
- ∨ в случае обращения через электронную приемную на сайте, дождаться звонка специалиста, (не более чем в течение 3 рабочих дней), согласовать с ним дату и время, а также способ получения консультации (лично, дистанционно);
- ∨ получить консультацию не позднее 5 дней со дня осуществления записи.

4.2. Оценка качества оказания услуги.

После оказания услуги получателю предоставляется возможность оценить качество полученной услуги одним из предложенных способов:

- заполнить оценочный лист на бумажном носителе,
- заполнить анкету для посетителей консультационного центра на сайте организации (<http://www.crr49.ru>),
- заполнить анкету на платформе по оценке качества оказанных услуг в online режиме (<https://okc.iro23.ru>),
- ответить на письмо, отправленное специалистами Центра через портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (данный пункт Порядка выполняется по желанию получателя услуги).

Оценка качества может быть произведена как непосредственно после ее оказания, так и позже.

5. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

5.1. Компетенции консультантов позволяют обеспечивать им квалифицированное оказание услуг.

5.2. Специалисты, привлекаемые к оказанию услуг, соответствуют квалификационным требованиям, утвержденные приказом Минздравсоцразвития Российской Федерации от 26.08.2010 №761-Н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников образования». Квалификация педагогов – психологов соответствует профессиональному стандарту педагог

– психолог (психолог в сфере образования), утвержденному приказом Минтруда России от 24 июля 2015 г. № 514н.

5.3. Информация об образовании, квалификации и опыте работы специалистов, оказывающих услуги родителям (законным представителям), размещается на официальном сайте организации с их согласия.

5.4. Специалисты, оказывающие услуги проходят, специальное обучение по вопросам оказания услуг в форме повышения квалификации не реже одного раза в пять лет.

5.5. Специалисты имеют право на получение информации об оценке качества их работы получателями услуг.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

6.1. Прием граждан для оказания консультативных услуг осуществляется в кабинетах специалистов консультационного центра.

6.2. Кабинеты специалистов оснащены мебелью и необходимым оборудованием для оказания услуги, позволяющим консультанту обращаться к текстам нормативно - 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. Оказание услуг двум гражданам в одном помещении одновременно не допускается.

6.4. В холлах на первом этаже предусмотрена зона ожидания для лиц, прибывших для получения консультации и ожидающих своей очереди.

6.5. В кабинетах специалистов оборудована зона ожидания для детей получателей услуги, оснащенная игрушками и игровым оборудованием для детей разного возраста на случай присутствия детей во время получения консультации родителями (законными представителями).

6.6. Для оказания услуг в дистанционной форме в помещениях предусмотрено необходимое оборудование, технические характеристики которого позволяют обеспечивать видеосвязь с получателями услуги. Имеется возможность оказания услуг по телефонной связи, включая возможность звонка получателю услуги от специалиста.

Памятка для обращения в консультационный центр

Записаться на консультацию вы можете:

• *лично*

по адресу

Новороссийск, ул.Куникова 52, а

• *дистанционно*

- по телефонам

8-8617-63-35-00; +7-988-349-77-55

- через электронную приемную

страница «Консультационный центр»

на сайте: <http://www.crr49.ru/page/kak-obratit-sya-za-konsul-taciev/>

- ВКонтakte <https://vk.com/public220825863>

- по электронной почте prodetev49@mail.ru

Запись на консультацию дистанционно

1. Запишитесь на консультацию, выбрав один из способов

✓ позвоните по указанным телефонам;

✓ запишитесь через электронную приемную на странице «Консультационный центр»;

✓ отправьте письмо по электронной почте;

2. Ожидайте звонка специалиста, согласуйте с ним дату и время, а также способ получения консультации (лично, дистанционно)

3. Получите консультацию

4. После консультации оцените услугу

<http://www.crr49.ru/page/kak-obratit-sya-za-konsul-taciev/>