

Правила оказания Услуг

Правила организации деятельности Службы по оказанию Услуг устанавливаются Положением.

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

Службой ведется документация согласно Положению, которыми определяются в том числе порядок и сроки хранения соответствующих документов.

График оказания Услуг определяется Организацией.

При этом предусмотрена возможность круглосуточного оказания Услуг.

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

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

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

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

Проведение просветительских мероприятий для родительского сообщества (в том числе вебинаров, конференций) 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.

Услуга может быть оказана в следующих формах:

очно (очная консультация) – в помещении Службы, по месту проживания/обучения ребенка получателя Услуги, а также в рамках проведения мероприятий, связанных с вопросами образования детей и обеспечения психолого-

педагогического сопровождения их обучения и воспитания, в случае участия в них Службы (выездная очная консультация);

дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видеоконференц-связи, в том числе по Zoom и т. д., по телефону);

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

Конкретное 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.

Служба не оказывает помощь детям. Максимально (в исключительных случаях) возможное вовлечение ребенка – его присутствие в ходе оказания Услуги его родителям (законным представителям), если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания Услуги.

В случае если запрос получателя Услуги подразумевает оказание помощи непосредственно ребенку, консультанты разъясняют порядок и условия оказания необходимой помощи ребенку и (или) рекомендуют обратиться в соответствующие органы и организации.

При обращении за получением Услуги родители (законные представители), граждане желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей вправе сформулировать запрос самостоятельно и/или воспользоваться для формулирования запроса формой типовых вопросов.

Для получения Услуги предусматривается возможность предварительной записи в Службу различными способами (телефон, сайт, электронная почта, социальные сети, лично) с возможностью указания сведений 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 персональных данных.

Получатель Услуги обозначает тему своего запроса в ходе предварительной записи в Службу или непосредственно в момент оказания Услуги.

Организация обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

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

Допускается оказание Услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

Получатель Услуги вправе обратиться за оказанием Услуги вновь каждый раз, когда у него возникает такая потребность. Рассмотрение каждого нового обращения учитывается как отдельная Услуга.

В случае проведения одновременного консультирования обоих родителей или граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, по одному вопросу Услуга засчитывается в количестве одной.

При оказании Услуги обеспечивается соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (например, не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.).

Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4, если иные объемы не установлены Порядком предоставления Услуг, принятым Организацией.

По запросу получателя Услуги консультант может направить на адрес указанной им электронной почты 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.

Запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги, консультантом не осуществляется.

Осуществление аудио / видеозаписи в ходе оказания Услуги по инициативе Службы либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это свое письменное согласие.

Получатель Услуги имеет право вести аудио / видео фиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Службы / консультанта.

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.

Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале.

Информация, полученная консультантом в ходе оказания Услуги и (или) Службой в рамках работы, 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 Организации.

Службой может быть предусмотрена оценка качества оказания Услуги, которая может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

Порядок предоставления Услуг

Консультационный центр по повышению компетентности родителей (законных представителей) в области воспитания и обучения детей, в том числе со сложной структурой дефекта «Родительский университет 24/7» работает с учетом Методических рекомендаций по оказанию 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, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2024г (письмо Минпросвещения России от 26.12.2023 г. № АБ-5370/07); Положения о консультационном центре-2024г от 09.01.2024 №11.

1. Состав и порядок работы консультантов Службы

1.1. Приказом заведующего назначается Администратор, определяется состав специалистов, выполняющих установленные задачи на основании заключенных договоров.

1.2. Администратор:

- методическое руководство и контроль;
- контроль за ведением журналов учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей в 2023 г. (журналы консультантов);
- распределение запросов в соответствии с содержанием для подготовки консультаций специалистами и определяет сроки их исполнения;
- внешнее взаимодействие с ДОО различных форм, представителями родительской общественности;
- внешнее взаимодействие с ведомствами муниципального и регионального уровней исполнительной власти в сфере образования – предоставление справочной и отчетной документации по направлениям деятельности консультационного центра;
- обеспечение возможности присутствия ребенка (в том числе с особенностями развития) в помещении на время получения родителем (законным представителем) консультативных услуг;
- сопровождение ребенка (в том числе с особенностями развития) на время получения родителем (законным представителем) консультативных услуг.

1.3 К работе в Консультационном центре привлекаются следующие специалисты: заместитель заведующего, учитель-дефектолог, учитель-логопед, воспитатель, старший воспитатель, руководитель физического воспитания. Специалисты осуществляют консультирование родителей (законных представителей), с целью обучения их методам и приёмам, корректирующим речевые нарушения дошкольников, оказывают психолого-педагогическую,

методическую, консультативную и иную помощь родителям (законным представителям) по вопросам развития, воспитания и обучения детей. При наличии запроса, осуществляется консультирование граждан, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

Наименование должности	Кол-во штатных единиц	Оплата труда
Администратор	1	в соответствии со сметой проекта
Консультант	6	

2. Последовательность и сроки оказания Услуги



Служба не оказывает помощь детям.

Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале.

3. Оценка качества предоставления

Службой может быть предусмотрена оценка качества оказания Услуги, которая может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

4. График оказания Услуг

График очных консультаций специалистов Консультационного центра (запись)

ФИО	должность	ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
Богатырев А.В.	консультант		16-30 до 19-00	16-30 до 19-00		16-30 до 19-00		10-00 до 12-00
Демяновская Е.В.	консультант (I смена)		9-00 до 11-30	9-00 до 11-30	9-00 до 11-30		10-00 до 12-00	
	консультант (II смена)		14-30 до 17-00	14-30 до 17-00	14-30 до 17-00			
Жукова Е.В.	консультант	15-00 до 17-00	15-00 до 17-00	15-00 до 17-00	15-00 до 17-00	15-00 до 17-00	10-00 до 12-00	
Голуб Н.А.	консультант	16-30 до 19-00			16-30 до 19-00	16-30 до 19-00		10-00 до 12-00
Кондратенко И.С.	консультант	15-00 до 17-00	15-00 до 17-00	15-00 до 17-00	15-00 до 17-00	15-00 до 17-00	10-00 до 12-00	
Мелихова Н.А.	консультант	16-30 до 19-00		16-30 до 19-00		16-30 до 19-00	10-00 до 12-00	

При наличии записи на очную консультацию, специалист находится на рабочем месте.

Время дистанционных и выездных консультаций не нормируется и устанавливается в зависимости от потребности получателей услуг