

**Положение
о порядке оказания услуг**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение (регламент) устанавливает порядок оказания Услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (далее-Услуга) в Консультационном центре СЕМЬ&Я по оказанию 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 (далее – Консультационный центр).

1.2. Консультационный центр создан на базе Муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №183 комбинированного вида» Советского района г.Казани (далее –МБДОУ «Детский сад №183») на основании Приказа по МБДОУ «Детский сад №183» от 18.02.2023 г. №12/23-о.

1.3. Требования и правила настоящего Положения распространяются на деятельность специалистов Консультационного центра, оказывающих Услуги.

1.4. Настоящее Положение обязательно для исполнения всеми сотрудниками Консультационного центра.

1.5. Настоящее Положение разработано в соответствии с методическими рекомендациями по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, утвержденным Письмом Министерства просвещения России от 29.12.2022 № АБ-3917/07 (далее-Методические рекомендации) и Положением о Консультационном центре СЕМЬ&Я по оказанию 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.

1.6. Настоящее Положение, все изменения и дополнения к нему утверждаются заведующим МБДОУ «Детский сад №183».

1.7. Термины и определения:

-Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - Услуга) - это предоставление психолого-педагогической, методической и консультационной помощи гражданам, направленной на информирование в вопросах развития, воспитания, обучения и социализации ребенка.

-Получатель Услуги - это родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

-Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (далее - федеральный портал «Растимдетей.рф») - информационная система оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», и способствующая формированию родительского сообщества.

1.8. Консультационный центр - некоммерческая организация, оказывающая Услуги получателям Услуг.

1.9. Специалист Консультационного центра (далее - консультант) - лицо, привлеченное в Консультационный центр для оказания Услуг, обладающее соответствующими знаниями, навыками и опытом.

Журнал учета услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее - Журнал учета Услуг) - это перечень фактов обращения в Консультационный центр и фактов оказания Услуги потребителям Услуг.

II. ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ ЦЕНТРА

2.1. Принцип безусловного принятия и целостности воспитания, т.е. принятие ребенка как данность, признание за ребенком права на существование его таким, каков он есть, уважение его истории жизни, которая сформировала его на данный момент именно таким, каков он есть, признание ценности его личности, сохранение по отношению к каждому ребенку вне зависимости от его успехов, развития, положения, способностей уважения к его личности.

2.2. Принцип компетентности, т.е. консультанты, оказывающие услуги получателям услуг, гарантированно обладают достаточным объемом соответствующих знаний, навыков и компетенций, имеют психолого-педагогическое образование, в том числе дополнительное профессиональное образование, удовлетворяют квалификационным требованиям, предусмотренным локальными нормативными актами Консультационного центра.

2.3. Принцип доступности, т.е. спрос родителей на психолого-педагогическую помощь обеспечивается консультантами Консультационного центра независимо от места проживания родителей, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности, наличия возможности организации присмотра за ребенком на время получения услуги (очный прием в здании Консультационного центра; дистанционно).

2.4. Принцип конфиденциальности, т.е. информация, полученная консультантами в процессе работы с получателями услуг на основе доверительных отношений, не подлежит намеренному или случайному разглашению вне согласованных условий и представляет собой персональные данные; сведения о получателе услуг должны рассматриваться конфиденциально; получатель услуг имеет право на консультацию специалиста или работу с ним без присутствия третьих лиц.

2.5. Принцип своевременности, т.е. возможность получения услуги определяется по возможности получения консультации у любого квалифицированного консультанта в определенный срок, но не позднее срока, определенного получателем услуги и специалистами Консультационного центра.

2.6. Принцип альтернативного выбора, т.е. получатель услуг имеет право выбора консультанта, которому он доверяет (при очной консультации в здании консультационного центра или дистанционной консультации); право выбора консультанта при выездной консультации не реализуется.

III. ОПИСАНИЕ ТРЕБОВАНИЙ, ПРОЦЕССОВ И МЕТОДОВ РАБОТЫ ЦЕНТРА

3.1. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования 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.

3.2. Услуга оказывается родителям (законным представителям) детей в возрасте от 0 до 18 лет; гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

3.3. Услуга оказывается с целью обеспечения повышения компетентности родителей (законных представителей) детей граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, а также потенциальных родителей, по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации детей.

В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации и предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

3.4. Оказание Услуг направлено на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений.

3.5. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

3.6. Услуга оказывается независимо от места жительства получателя Услуг.

3.7. Услуга может быть оказана в следующих формах:

очно (очная консультация) - в помещении Консультационного центра, 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 Консультационного центра (выездная очная консультация);

дистанционно (дистанционная консультация) - с применением информационно-телекоммуникационных сетей (телефон, Интернет и др.) при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги;

в форме письменного ответа;

3.9. Услуга оказывается по запросу получателя Услуги. Запрос получателя Услуги может быть оформлен как запись на консультацию:

написав запрос на электронную почту Консультационного центра – semya183@mail.ru;

на странице КЦ <https://mbdou183.ru/7ya> посредством заполнения электронной формы;

по телефону колл-центра Консультационного центра – 8(937)5952775;

на странице социальных сетей МБДОУ «Детский сад №183» <https://vk.com/madou376>;

при личном обращении в Консультационный центр.

3.10. Для получения Услуги получатели Услуг вправе не предоставлять персональные данные и получить Услугу анонимно.

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

3.12. После оказания Услуги получатель Услуги имеет возможность оценить качество полученной Услуги:

ответив на вопросы в печатном анкетном бланке;

заполнив анкету на сайте <https://mbdou183.ru/7ya>.

3.13. Услуги не оказываются 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.

3.14. 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.

3.15. Получатель Услуги обозначает тему запроса в ходе предварительной записи в Консультационный центр или непосредственно в момент оказания Услуги.

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

3.17. Получатель Услуги имеет право вести аудио/видеофиксацию оказания Услуги при предварительном информировании Консультационного центра /консультанта.

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

IV. ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ И СОТРУДНИКОВ КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА

4.1. Порядок и содержание деятельности руководителя Консультационного центра:

4.1.1. Руководитель Консультационного центра в своей деятельности руководствуется Положением о Консультационном центре по оказанию 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 и настоящим Положением.

4.1.2. Руководитель Консультационного центра обеспечивает контроль соблюдения консультантами требований нормативных правовых актов и других документов по вопросам образования, прав детей и их законных представителей, а также порядка оказания Услуг.

4.1.3. Руководитель Консультационного центра осуществляет контроль графика оказания Услуг.

4.1.4. Руководитель Консультационного центра проводит инструктаж с привлеченными к оказанию Услуг консультантами на основании гражданско-правового договора и знакомит их с Порядком предоставления Услуг, принятым Консультационным центром.

4.1.5. Руководитель Консультационного центра инициирует процесс размещения информации о содержании оказываемых Услуг, форматах и порядке их предоставления, контактах Консультационного центра на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» для потенциальных получателей Услуг, в том числе на странице Консультационного центра <https://edu.tatar.ru/sovetski/page3947667.htm/page4987871.htm>, и на сайте Консультационного центра <https://mbdou183.ru/7ya>.

4.1.6. Руководитель Консультационного центра организует обучение специалистов Консультационного центра в формате курсов повышения квалификации, семинаров, вебинаров и пр.

4.1.7. Руководитель Консультационного центра осуществляет общий контроль за качеством и количеством оказания Услуг в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование».

4.2. Порядок и содержание деятельности администратора социальных сетей.

4.2.1. Администратор социальных сетей (далее – специалист Администратор) в своей деятельности руководствуется Положением о Консультационном центре по оказанию 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 и настоящим Положением.

4.2.2. Администратор ежедневно анализирует обращения потребителей Услуг (по всем каналам записи), и передает контактные данные консультанту, наиболее компетентного в оказании Услуги, если отсутствует пожелание потребителя Услуг о выборе конкретного консультанта.

4.2.3. Администратор обеспечивает возможность предоставления Услуги в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Консультационный центр.

4.2.4.Администратор ведет Журнал учета Услуг в электронном формате.

4.2.5.Администратор запрашивает информацию об оказанных Услугах, их кодом у консультантов Консультационного центра один раз в неделю и передает информацию бухгалтеру Консультационного центра (пятница до 17.00);

4.2.6.При необходимости специалист ИО информирует потребителей Услуг о том, что Услуги не оказываются детям.

4.2.7.Администратор организывает работу по регулярному освещению деятельности КЦ в средствах массовой информации и сети «Интернет».

4.2.8.Администратор организывает и контролирует работу по дистанционному (дистанционная консультация) - с применением информационно- телекоммуникационных сетей (телефон, Интернет, и др.) при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги.

4.3. Порядок и содержание деятельности бухгалтера Консультационного центра:

4.3.1. Бухгалтер Консультационного центра в своей деятельности руководствуется Положением о Консультационном центре по оказанию 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 и настоящим Положением;

4.3.2. Бухгалтер Консультационного центра занимается разработкой сметы и расчетов на реализацию услуг центра и осуществляет контроль за выполнением сметы;

4.3.3. Бухгалтер Консультационного центра ведет расчет стоимости консультационных услуг; определение затрат, необходимых для расчета услуг;

4.3.4. Бухгалтер Консультационного центра формирует штатное расписание;

4.3.5. Бухгалтер Консультационного центра готовит проекты приказов для утверждения, оформляет правовые отношения с лицами, участвующими в организации и предоставлении услуг на основании дополнительных соглашений к трудовым договорам.

4.3.6. Бухгалтер Консультационного центра ведет анализ оплаты работникам, участвующим в оказании услуг, за фактически отработанное время на основании табеля учета рабочего времени;

4.3.7. Бухгалтер Консультационного центра контролирует выплату заработной платы;

4.3.8. Бухгалтер Консультационного центра осуществляет еженедельный, ежемесячный и ежеквартальный мониторинг оказания консультационных услуг родителям специалистами Консультационного центра и сетевых площадок;

4.3.9. Бухгалтер Консультационного центра составляет итоговый отчет за месяц и отправляет руководителю КЦ на согласование.

4.4. Порядок и содержание деятельности специалистов Консультационного центра (далее-консультант):

4.4.1. Консультант Консультационного центра в своей деятельности руководствуется Положением о КЦ по оказанию 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 и настоящим Положением.

4.4.2. Консультант Консультационного центра оказывает помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка получателя Услуги; содействия семьям, воспитывающим детей дошкольного возраста, в том числе детей с ОВЗ и оставшихся без попечения родителей, в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования:

-диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в иных организациях;

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

4.4.3. Консультант самостоятельно в соответствии с запросом потребителя Услуги определяет конкретное содержание Услуги (оказание психолого-педагогической, методической, консультационной помощи).

4.4.4. Продолжительность оказания Услуги консультантом определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

4.4.5. Консультант может самостоятельно обсудить с потребителем Услуги формат ее оказания (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий).

4.4.6. Консультант Консультационного центра не оказывает помощь детям. 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.

4.4.7. Консультант Консультационного центра получает контакты потребителя Услуги от диспетчера и договаривается о встрече (очно/дистанционно) в удобное для потребителя Услуги время.

4.4.8. Консультант Консультационного центра имеет право оказывать Услуги на территории сетевых площадок. В этом случае консультант предоставляет документационное подтверждение оказанной Услуги (форма обратной связи Получателя Услуги (анкета) или детализация телефонного звонка или иной документ, подтверждающий факт оказания Услуг).

4.4.9. Консультант Консультационного центра может предварительно проводить любую индивидуальную или групповую (коллективную) форму взаимодействия с родителями (законными представителями) по выявленным индивидуальным запросам в очном и (или) дистанционном режиме.

4.4.10. Консультант Консультационного центра имеет право оказывать Услуги в формате групповых просветительных мероприятий как в очном (семинар), так и в дистанционном формате (вебинар) с выдачей участникам номерного сертификата.

4.4.11. Консультант Консультационного центра обеспечивает соблюдение требований к защите персональных данных при их обработке, в том числе в информационных ресурсах, предусмотренных законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

4.4.12. Консультант Консультационного центра самостоятельно ведет журнал учета Услуг, кодируя персональные данные потребителей Услуг в соответствии с принятыми классификаторами. В случае анонимного обращения потребителя Услуги в журнале делается отметка «Анонимно».

4.4.13. В случае проведения консультантом 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.

4.4.14. В ходе оказания Услуги консультант не выполняет за получателя Услуги те или иные виды действий (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.).

4.4.15. Консультант не готовит письменный ответ по итогам оказания Услуги.

4.4.16. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя Услуги в объеме до пяти листов формата А4.

4.4.17. Консультант может направить по запросу получателя Услуги 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.

4.4.18. Консультант не осуществляет запись на электронные носители информации, представленные получателем Услуги.

4.4.19. Консультант инициирует процесс оценки качества оказанной Услуги непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания Услуги.

4.4.20. Консультант направляет диспетчеру отчет о количестве оказанных Услугах каждую пятницу (до 16.30) и итоговый отчет за прошедший месяц до 5 числа последующего месяца для оформления финансовых выплат за оказанные Услуги.

4.5. Порядок и содержание деятельности воспитателя для присмотра и ухода за детьми в Консультационном центре:

4.5.1. Воспитатель для присмотра и ухода за детьми Консультационного центра в своей деятельности руководствуется Положением о Консультационном центре по оказанию 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 и настоящим Положением.

4.5.2. Воспитатель для присмотра и ухода за детьми при необходимости организует кратковременный (на время получения родителем (законным представителем) Услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним, если родитель (законный представитель) не имеет возможности получить Услугу очно без присутствия ребенка.

4.5.3. В случае если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка при получении Услуги допустимым, но в ходе ее оказания выяснилось, что оно нежелательно, педагог для присмотра и ухода за детьми обеспечивает условия для пребывания ребенка вне помещения оказания Услуги и присмотр за ним (при необходимости).

V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

5.1. Руководитель Консультационного центра, бухгалтер Консультационного центра, специалисты (консультанты) Консультационного центра несут ответственность за неисполнение (ненадлежащее исполнение) настоящего Положения в соответствии с действующим законодательством РФ.