

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад №6 г.Агрыз Агрызского муниципального района Республики Татарстан»**



МИНИСТЕРСТВО
ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ



УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий МБДОУ
«Детский сад №6 г.Агрыз»
_____ Л.Р.Батырова

**Порядок оказания услуг
Консультационного центра «Мы вместе»**

Содержание услуг Консультационного центра «Мы вместе» составляет консультационная помощь получателям услуги. Консультационная помощь (далее — услуга) представляет собой устную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный работник — консультант, специалист службы, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием, в т.ч. ДПО.

Для оперативного получения информации, быстрой запись на консультацию и размещения отзыва о работе специалистов Консультационного Центра «Мы вместе» создана группа в мессенджере ВКонтакте <https://vk.com/centrmlbvmeste>

Здесь размещена информация о деятельности Консультационного Центра «Мы вместе», профессиональные характеристики консультантов и специалистов. Для записи на консультацию желающий заполняет форму записи на Яндекс форме, где по возможности формулирует примерный вопрос, требующий консультирования, имеет возможность выбрать специалиста либо обозначить приоритет в выборе специалиста, обозначает удобное для себя время консультации. Записаться на консультацию также возможно с помощью телефонного звонка на номер Консультационного Центра, администратору, руководителю Консультационного Центра или непосредственно в ДОУ. Все номера телефонов представлены на официальном сайте ДОУ, рекламных баннерах, информационных стенах и буклетеах во всех образовательных организациях Агрызского района, а также в группе ВКонтакте. Услуга предоставляется получателю не позднее, чем в течение 10 дней со дня осуществления записи.

Консультационный Центр «Мы вместе» предоставляет возможность выбора времени услуги:

- получение услуги в рабочее время в рабочий день;
- получение услуги после окончания рабочего времени в рабочий день;
- получение услуги в нерабочий день.

Услуга предоставляется в устной форме, услуга предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания, развития детей.

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 в ходе услуги выясняется, что требуемый разъяснения вопрос выходит за рамки вопросов, связанных с образовательной деятельностью детей, консультант обозначает получателю услуги, что вопрос не в компетенции Консультационного Центра «Мы вместе» и по возможности предоставляет получателю услуги контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться по данному вопросу. Кроме того на информационных стенах Консультационного Центра, расположенного в образовательной

организации, в группе ВКонтакте размещена информация о контактных телефонах и адресах ключевых органов и служб.

Услуга 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.

В ходе услуги консультант оказывает информационную помощь получателю услуги. При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя услуги необходимые ему нормативно-правовые и методические документы, а также ссылки на электронные ресурсы в сети «Интернет», на которых получатель услуги может получить необходимую информацию. Консультант не готовит письменный ответ на обращение получателя услуги, услуга предоставляется в устной форме. Консультант может осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для получателя услуги по его просьбе.

Получатель вправе вести аудио- или видеозапись предоставляемой ему услуги с целью, например, лучшего сохранения информации, но по предварительной договоренности с консультантом. При этом Консультационный Центр «Мы вместе» не обязан предоставлять для этого аппаратуру и иные устройства и приборы.

Получатель услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала услуги. Консультационный Центр в ходе записи для оказания услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги. Может также быть предложен выбор вида услуги (психолого-педагогическая, методическая, логопедическая).

Консультация оказывается как разовая услуга. Получатель вправе обратиться за следующей услугой в случае, если у него вновь возникла такая потребность.

Консультационный Центр привлекает к работе в качестве консультантов педагогов, имеющих специальное образование, отвечающих требованиям к квалификации специалиста Консультационного Центра.

Получателю услуг предоставляется возможность обратиться за услугой к конкретному консультанту, которому он доверяет. Для осуществления информированного выбора получателями услуги информация о консультантах размещается в группе Консультационный Центр «Мы вместе» ВКонтакте, на официальном сайте ДОУ.

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

Информация, полученная 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. Осуществление записи хода 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.

После оказания услуги получатель может оценить качество полученной услуги, заполнив форму отзыва в группе ВКонтакте, или анкету в бумажном виде непосредственно у консультанта.

Виды услуг:

1. Очная консультация (в помещении Консультационного Центра).
2. Выездная консультация (очная консультация, оказанная по месту жительства получателя услуги, либо в помещении, выделенном образовательной или другой организацией в другом населенном пункте)
3. Дистанционная консультация (по телефону, скайпу, в других мессенджерах).

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

Очная консультация. Оказание услуги в помещении, оборудованном всем необходимым для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с ОВЗ. Помещения для оказания услуги отвечают санитарным требованиям, а также обеспечивают конфиденциальность услуги. Помещения располагаются на первом этаже. Помещения позволяют свободное размещение необходимого оборудования, а также лиц, участвующих в процессе оказания услуги, оборудованы мебелью и необходимым оборудованием.

Оборудование помещений для оказания услуги позволяет консультанту обращаться к текстам нормативных правовых и иных актов, осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте. Обеспечена возможность демонстрации информации на экране получателю услуги.

При необходимости для детей получателей услуги на время консультации оборудовано специальное помещение. Зона ожидания для детей оснащена игрушками для детей разного возраста. По желанию получателя услуги ребенок может присутствовать в помещении для оказания услуги в ходе оказания услуги, исходя из содержания консультации, характера ребенка и других обстоятельств.

Выездная консультация. Представляет собой очную консультацию по месту жительства получателя услуги, либо в помещении, выделенном образовательной или другой организацией в другом населенном пункте. К месту услуги выезжает один консультант или мобильная группа,

если требуется услуга двух и более специалистов. Выезд осуществляется транспортом предприятия такси, с которым заключен договор о предоставлении услуг. Плата за услуги такси осуществляется за счет средств гранта. Консультант имеет 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.

Право выбора консультанта в данном случае не реализуется, если иное не определено Консультационным Центром. Выбор осуществляется 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.

Дистанционная консультация. Предоставляется по выбору получателя услуги посредством телефонной связи или связи с использованием Интернет-соединения. Получатели услуги выбирают удобный им телекоммуникационный сервис из имеющихся в доступе Консультационного Центра. Как минимум один телекоммуникационный сервис позволяет осуществлять видеосвязь с получателем услуги. Как минимум один телекоммуникационный сервис позволяет демонстрацию получателю услуги на экране текстов нормативных правовых и иных актов, другой информации.

Для обеспечения качества дистанционной услуги Консультационный Центр «Мы вместе» имеет бесперебойное Интернет-соединение и качественную телефонную связь.

Скорость Интернет-соединения позволяет использование аудио- и видеосвязи, а также позволяет консультанту демонстрировать необходимые материалы.

В ходе дистанционной консультации консультант при необходимости оказывает помощь в части использования получателем услуги возможностей выбранного сервиса (например, объяснить, как можно включить видео, либо открыть файл - техническая помощь). Техническая помощь может быть оказана любым представителем Консультационного Центра.

В случае, если услугу не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны Консультационного Центра, Консультационный Центр обеспечивает скорейшее решение данных проблем и обеспечивает возможность повторного получения услуги в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной услуги. В случае, если услугу не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, Консультационный Центр «Мы вместе» ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения услуги в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной услуги.

Услуга представляет собой разовую помощь в форме:

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 и консультационной помощи в иных организациях.

Содержательное консультирование предполагает оказание Услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи специалистами Консультационного Центра «Мы вместе».

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 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.

Конкретное содержание услуги, формат и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением услуги, исходя из потребностей ее получателя.

Консультационный центр не оказывает услуги 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.

Допускается оказание услуги ее получателю непосредственно в момент обращения в Консультационный центр.

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.

Факт оказания услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя услуги в Консультационный Центр «Мы вместе» (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений, иные документы).

Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги и (или) Консультационным Центром 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 Консультационного Центра.

Оценка качества оказанной услуги может быть произведена непосредственно после ее оказания, но не позднее трех календарных дней с момента оказания услуги.