

Муниципальное дошкольное образовательное учреждение
"Детский сад №55 комбинированного вида"

Регламент

оказания услуг диагностической и консультативной помощи для поддержки
родителей (законных представителей), имеющих детей от 0 до 3 лет в
консультационном центре «PROfamily»
на базе Муниципального дошкольного образовательного учреждения
«Детский сад №55 комбинированного вида»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Регламент разработан в целях определения процедуры оказания консультативной и диагностической помощи родителям (законным представителям) детей от 0 до 3 лет, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей в возрасте от 0 до 3 лет, оставшихся без попечения родителей (законных представителей) Консультационным центром «PROfamily» (далее- Консультационный центр).

1.2. Регламент разработан в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Конституцией Российской Федерации,
- Конвенцией ООН о правах ребенка,
- Семейным кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29.12.2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 24.07. 1998 г. №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»,
- Федеральным законом от 24.11.1995 г. №181ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»,
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»,
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ,
- подзаконными нормативными правовыми актами, принятые на основании указанных выше федеральных законов,
- СанПиН 2.2.4.3359-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к физическим факторам на рабочих местах», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21 июня 2016 г. № 81,

- Распоряжением Министерства просвещения РФ от 1 марта 2019 года № Р-26 "Об утверждении методических рекомендаций по организации процесса оказания 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 (законных представителей)".

- Региональный проект «Поддержка семей имеющих детей», утвержденным президиумом Совета по стратегическому развитию и приоритетным проектам Республики Коми (протокол от 6 декабря 2018 г. № 7-ПС);

1.3. Получателями услуг диагностической и консультативной помощи являются:

- родители (законные представители) детей раннего (от 0 до 3 лет) возраста;
- родители (законные представители), имеющие детей от 0 до 3 лет, не посещающих дошкольное учреждение;
- родители (законные представители), имеющие детей от 0 до 3 лет, осуществляющие семейное образование;
- родители (законные представители), имеющие детей от 0 до 3 лет, имеющих проблемы в развитии, в том числе родители имеющие детей-инвалидов;
- граждане, желающие принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

1.4. Оказание помощи родителям (законным представителям) осуществляется Консультационным центром в соответствии с их запросами независимо от места проживания.

1.5. Консультационный центр организует информационно - разъяснительную работу, направленную на доведение информации до получателей услуг о возможности обращения за получением услуг в различной форме.

1.6. Необходимая информация размещается на официальном сайте Муниципального дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №55 комбинированного вида», а также в социальных сетях и на информационных стендах в помещениях организаций.

1.7. На время получения услуги родителем (законным представителем), пришедшим с ребенком для получения консультативной помощи, Консультационный центр может обеспечить присмотр за ребенком.

1.8. Услуги диагностической и консультативной помощи гарантированы законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

1.9. Услуги предоставляются по адресу: Республика Коми, г.Ухта, ул. Ленина 53- А Муниципальное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад №55 комбинированного вида»

1.10. График приема посетителей по вопросам предоставления услуг: понедельник, среда, четверг с 15.00 до 18.00, суббота с 10.00 до 11.00; выходные - вторник, пятница, воскресенье, праздничные дни.

1.11. Основу системы оказания услуг составляют консультационный центр и муниципальные консультационные центры, образовательные и иные организации на основе соглашений о совместной деятельности.

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИАГНОСТИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ

2.1. Содержание любого вида услуг составляет консультативная помощь получателям услуги. Консультативная помощь (далее - консультация) представляет собой устную, письменную и дистанционную консультацию в виде ответов на вопросы, которую предоставляет квалифицированный специалист - консультант, специалист Консультационного центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием. Устная, письменная, дистанционная консультация предполагает выбор любого запроса получателем консультации в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей от 0 до 3 лет, в рамках диагностической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации. Услуга оказывается как однократная услуга получателю в форме консультирования по возникшим

вопросам продолжительностью не менее 45 минут, письменная на более 2 листов формата А4, 14 шрифтом, интервал 1,5. Конкретное содержание услуги (диагностическая или консультативная помощь) определяется при обращении за услугой, исходя из потребностей обратившегося.

2.2. В случае если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, оказываемых Консультационным центром (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

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

2.4. В ходе консультации 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 государственных органах, организациях и т.п.). При необходимости консультант может письменно направить на адрес электронной почты получателя консультации необходимые ему нормативно-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, предоставленные получателем консультации, консультантом не осуществляется.

2.5. Получатель услуги вправе осуществлять аудио- или видеозапись предоставленной ему услуги, предварительно уведомив консультанта и не затрудняя оказание услуги. Консультационный центр не обязан предоставлять

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

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

2.7. 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 возможностей, или осуществить перезапись на согласованную с получателем услуги датой оказания услуги.

2.8. Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать время для консультации в рабочее время в рабочий день. Доступность оценивается возможностью записаться к любому специалисту в течении 7 дней. Запись к конкретному специалисту, информацию о котором можно получить на официальном сайте образовательной организации, возможна в более длительный срок (до 14 дней). 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 не допускается. Консультант может записывать ход услуги, только в случае письменного согласия получателя.

2.9. В ходе получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу с помощью разработанных бланков (Приложение 1) или онлайн-опросов, направляется по итогам консультации на указанный в заявке электронный адрес.

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

3. ВИДЫ УСЛУГ ДИАГНОСТИЧЕСКОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ

3.1. Перечень видов услуг определяется Консультационным центром, утверждается приказом Муниципального дошкольного образовательного учреждения «Детский сад №55 комбинированного вида»

3.2. Видами услуг признаются:

- оказание услуги очно в помещении Консультационного центра (очная консультация),
- оказание услуги путем подготовки письменного ответа на вопрос (письменная консультация);
- оказание услуги очно по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении (выездная консультация),
- оказание услуги дистанционно (дистанционная консультация).

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

3.4. **Консультирование** включает: разработку и реализацию гибких индивидуальных или групповых программ социально-психологической поддержки семьи, ее развития, ориентированных на конкретную семью и конкретных детей и взрослых.

3.5. Очная консультация. Предполагает оказание консультации в здании МДОУ "Детский сад №55", в специально оборудованном помещении, соответствующем 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. N 81.

Очное (личное) консультирование проводится в очной (устной) форме предполагает беседу в объеме 45 минут с возможностью сторон уточнять проблематику вопроса, задавать смежные вопросы, вырабатывать совместные или односторонние рекомендации в устной форме. Получателю услуг сразу

предоставляется возможность оценить качество оказанной услуги в электронной форме (или другими разработанными специалистами центра формами).

Очное (семейное) консультирование предполагает оказание услуги специалистами Консультационного центра по вопросам, обозначенным в заявке членам семьи в групповой форме непосредственно при взаимодействии с получателем услуги. Получателем услуги считается лицо, подавшее заявку на консультацию.

Выездная консультация. Представляет собой консультацию по месту жительства получателя услуги или в выделенном для проведения консультации помещении.

Право на выездную консультацию предоставляется отдельным категориям граждан:

- граждане пенсионного возраста,
- граждане с ограниченными возможностями здоровья, в том числе, инвалиды первой и второй групп,
- граждане, воспитывающие ребенка в неполной семье и являющиеся единственным законным представителям ребенка дошкольного возраста, не обучающегося в образовательной организации,
- граждане, проживающие вне пределов транспортной доступности службы.

Право выбора 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, не ранее чем за 2 недели до выезда. Консультант для проведения выездной консультации 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. Оборудование не должно требовать подключения к электросети получателя услуги.

Дистанционная консультация. Может быть оказана по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения. Получателям услуги предоставляется выбор удобного им телекоммуникационного сервиса из имеющихся в доступе Консультационного центра (бесплатного программного обеспечения Skype, WhatsApp, платформы ZOOM, электронной почты. В случае, если консультацию 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 консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее 48 часов с момента начала первоначальной консультации. В случае, если консультацию не удалось оказать, либо завершить по причине технических проблем, возникших со стороны получателя услуги, Консультационный центр ожидает восстановления связи и обеспечивает возможность повторного получения консультации в удобное для получателя услуги время в срок не позднее недели с момента начала первоначальной консультации.

3.6. Информационно-просветительское:

- пропаганда позитивного отцовства и материнства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений;

- издание и распространение информационных и методических буклетов для родителей, населения;

- разработка и распространение методических пособий, информационных буклетов.

Предполагает оказание услуги специалистами Консультационного центра по актуальным вопросам образования непосредственно или опосредованно при взаимодействии с получателями услуги

3.7. Организационные услуги:

Участие в вариативных формах организации родительского сообщества:

- семейный родительский клуб «Семья» (в том числе и виртуальный семейный клуб).

3.8. **Диагностика** осуществляется специалистами центра в зависимости от запроса родителей (законных представителей).

3.9. Консультационный центр не оказывает помощь непосредственно детям, и в случае обращения именно за такой помощью, специалисты Консультационного центра разъясняют родителям (законным представителям) порядок и условия оказания соответствующего вида помощи ребенку, направляют в соответствующие организации.

3.10. Получателем услуги являются именно родители (законные представители). Ребенок услуги не получает, помощь детям оказывается в рамках оказания иного рода услуг (диагностической). Максимально возможное вовлечение ребенка - это его присутствие в ходе оказания услуги, если иным образом невозможно осуществить присмотр за ним во время оказания услуги. При этом Консультационный центр может создавать условия для кратковременного (на время получения родителем (законным представителем) услуги) пребывания ребенка и присмотра за ним. 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. Вопрос присутствия ребенка при оказании услуги решается заранее родителем (законным представителем) ребенка. Консультационный центр может обеспечить возможность присмотра за ребенком для родителей (законных представителей), которые, исходя из особенностей жизненной ситуации, не могут сделать это самостоятельно. В случае, если родитель (законный представитель) посчитал присутствие ребенка в ходе получения услуги допустимым, но в ходе оказания услуги выяснилось, что оно нежелательно, специалистам рекомендуется идти навстречу и содействовать обеспечению присмотра за ребенком.

3.11. Не допускаются консультации, нарушающие права ребенка в сфере образования. В частности, это касается вопросов прав ребенка как участника образовательного процесса.

4. ОПИСАНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ЗАЯВЛЕНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ, ЕГО ВЫПОЛНЕНИЕ И РЕЗУЛЬТАТЫ

4.1. Основанием для оказания диагностической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей в возрасте от 0 до 3 лет является:

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

4.2. Письменное обращение может осуществляться заявителем лично, направлено почтовым отправлением или передано в электронном виде по телекоммуникационным каналам связи, где в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество, номера телефона заявителя и электронный адрес.

4.3. Устное обращение подразумевает посещение Консультационного центра или использование телефонной связи для получения консультативной помощи.

4.4. Электронная заявка подразумевает подачу запроса в соответствии с электронной формой, размещенной на сайте Консультационного центра.

4.5. Заявитель в устной форме по телефонной (мобильной) связи при личном обращении, через сайт, скайп, по электронной почте или другими возможными способами связи проходит обязательную регистрацию. Все обращения (запросы, заявления) заявителей записываются и регистрируются в журнале (приложение 3).

4.6. Сотрудником, ответственным за выполнение процедуры, регистрируется заявление в электронный журнал в день его поступления в Консультационный центр. При направлении заявления по электронной почте заявителю направляется

электронное уведомление о поступлении данного заявления в консультационный центр с указанием даты и входящего номера при регистрации. Зарегистрированное заявление передается сотрудником, ответственным за регистрацию, в письменной форме специалистам, которые должны оказать услугу или подготовить ответ заявителю. Срок выполнения процедуры составляет не более 2 дней со дня поступления заявления в Консультационный центр. Критерием принятия решений при приеме и регистрации заявления является обращение заявителя в консультационный центр с заявлением. Результатом процедуры является регистрация заявления и направление его на исполнение специалисту, ответственному за предоставление услуги. Способом фиксации административной процедуры является регистрация заявления.

4.7. 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.

4.8. Сотрудники консультационного центра не вправе требовать от заявителя: 1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги; 2) представления дополнительных документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуги; 3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

4.9. Порядок оказания услуг в соответствии с заявлением осуществляется следующим образом:

4.9.1 В ходе **личного консультирования** специалистом, ответственным за предоставление услуги, дается устный ответ. 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. Время ожидания приема заявителей при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого заявителя осуществляется не более 45 минут. В случае если для подготовки ответа требуется более продолжительное время, специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, обязан сделать запись в журнале учета обращений в Консультационный центр и 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, в соответствии Регламентом. Результатом выполнения процедуры является предоставление заявителю устной информации об услуге лично.

4.9.2. Процедура **дистанционного консультирования** заключается в оказании услуг путем устного общения по каналам телефонной связи или программ свободного доступа (Skyp, WhatsApp и т.д.). В ходе консультирования

специалист Консультационного центра дает устный ответ на заявленный вопрос, с демонстрацией нормативных актов, методических рекомендаций и других информационных материалов по направлению. Специалист должен уметь оказать техническую помощь обратившемуся за услугой. Если услуга прервалась по причине технических проблем со стороны Консультационного центра, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, Консультационный центр ожидает восстановления связи и обеспечивает повторное получение услуги в недельный срок.

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.

4.9.3. При процедуре **письменного консультирования** специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подбор запрашиваемой информации. При наличии запрашиваемой заявителем информации специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет подготовку ответа, содержащего информацию об услуге. Письмо - ответ, содержащее информацию об услуге регистрируется специалистом, ответственным за учет и регистрацию заявлений (обращений), и вручается лично либо направляется посредством почтовой или электронной связи (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в представлении) заявителю. Если в заявлении не указан способ

предоставления информации, письмо, содержащее информацию об услуге, направляется заявителю почтовым отправлением.

4.9.4. Процедура **выездного консультирования** регламентирует порядком организации выездного консультирования и планом выездных консультаций.

4.10. Результатом рассмотрения заявления о предоставлении услуги является: предоставление услуги; отказ в предоставлении услуги.

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

- получение консультативной (или иной, перечисленной в Регламенте) 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) с предоставлением письменного ответа (для разовых консультационных услуг);

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

4.11. После окончания приема специалист, ответственный за предоставление услуги, в течение 5 минут заносит сведения о предоставленной заявителю информации в журнал учета обращений в Консультационный центр.

Результат выполнения настоящей процедуры фиксируется в журнале учета обращений в консультационный центр.

4.12. По итогам каждой оказанной услуги осуществляется оценка оказанных услуг в соответствие с опросным листом или электронной формы оценки оказанных услуг.

4.13. Консультант может отказаться отвечать 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.

5. ТРЕБОВАНИЯ К КАДРОВОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА ЗА РЕШЕНИЯ И

ДЕЙСТВИЯ (БЕЗДЕЙСТВИЕ), ПРИНИМАЕМЫЕ (ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫЕ) ИМИ В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

5.1. Консультационный центр может оказать услуги при помощи собственных штатных или внештатных (привлеченных) специалистов, рекомендовать заявителю обратиться в другие организации, в компетенцию которых входит рассмотрение данных вопросов или органы государственной власти.

5.2. Кадровое обеспечение консультационного центра осуществляется Учреждением самостоятельно с учетом действующих требований к оказанию услуг по предоставлению диагностической и консультативной помощи, а также принятых административных регламентов.

5.3. При определении потребности в кадровом оснащении Консультационного центра учитываются:

- число родителей (законных представителей) детей, обратившихся за услугой в Консультационный центр;

- количество родителей (законных представителей), находящихся на семейном образовании, имеющих детей с ограниченными возможностями здоровья, граждане, желающие принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

- режим работы центра;

- наличие в штатном расписании Учреждения специалистов, необходимых для предоставления консультативной помощи (при необходимости соответствующие специалисты могут привлекаться на иных основаниях).

5.4. Кадровое обеспечение непосредственной деятельности Консультационного центра предусматривает в штатном расписании штатные единицы из числа педагогического состава и привлечение специалистов из числа педагогического состава на условиях договора гражданско-правового характера и не предусматривает в штатном расписании или на других условиях привлечения

сотрудников из числа руководящего, вспомогательного или обслуживающего персонала.

5.5. Количество привлекаемых специалистов из числа педагогического состава на условиях договора гражданско-правового характера осуществляется по необходимости, но не менее необходимого количества привлекаемых специалистов, обеспечивающего достижение целевых показателей реализации проекта. При условии смежной проблематики вопроса одного обращения заявителя возможно совмещение оказания услуги 1 специалистом.

5.6. Отбор специалистов консультационного центра происходит на основании следующих критериев: квалификация; опыт работы в должности не менее 3 лет; при отборе учитываются отзывы о работе консультанта и рекомендации потребителей услуг.

5.7. На основании отбора кадров, формируется реестр специалистов консультационного центра, которые соответствуют квалификационным требованиям и требованиям профессионального стандарта. Реестр специалистов (штатных и внештатных (привлеченных)) утверждается руководителем Учреждения.

5.8. Специалисты Консультационного центра, в том числе и привлеченные специалисты, ответственные за предоставление услуг, несут ответственность:

- за прием и регистрацию входящей и исходящей корреспонденции;
- за соблюдение сроков и порядка предоставления информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям об услугах;
- за правильность принятия решений при предоставлении услуги;
- за правильность и своевременность оформления результатов предоставления услуги;
- за предоставление недостоверной информации, не соответствующей законодательству;
- за представление сведений, не подлежащие разглашению в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также составляющие

государственную или иную охраняемую законом тайну, или сведения конфиденциального характера;

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

5.9. Руководитель Учреждения (уполномоченное лицо) несет ответственность за соблюдение специалистами консультационного центра, ответственными за предоставление услуг, сроков и последовательности исполнения процедур, выделяемых в рамках Регламента, а также за правильность принимаемых решений при предоставлении услуги.

5.10. Сотрудники консультационного центра, в том числе и привлеченные специалисты, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение нормативных правовых актов и совершение противоправных действий при предоставлении услуг. Ответственность сотрудников консультационного центра за решения, действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуг, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

6. ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ, В КОТОРЫХ ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ УСЛУГИ, К МЕСТУ ОЖИДАНИЯ И ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ, РАЗМЕЩЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ВИЗУАЛЬНОЙ, ТЕКСТОВОЙ И МУЛЬТИМЕДИЙНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТАКИХ УСЛУГ

6.1. Консультационный центр расположен в специально оборудованном помещении и имеет три взаимосвязанные зоны: приемная - зона ожидания, консультационные зоны - зона учителя - логопеда, зона педагога - психолога. Вход в помещение оснащается информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование консультационного центра и график его

работы. Прием заявителей осуществляется в зоне ожидания, которая обеспечивается:

- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

6.2. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями. Зона ожидания включает место для информирования и приема заявителей, а также место ожидания в очереди; место для размещения детей. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:- информационными стендами;- стульями и столами для возможности оформления заявления;- образцами заявлений. Места ожидания в очереди оборудуются стульями (скамьями). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух мест.

6.3. В помещении консультационного центра организуется помещение для приема заявителей, которое оснащается информационной табличкой (вывеской). Рабочее место специалиста, ответственного за предоставление услуги, оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

6.4. На информационных стендах консультационного центра размещается следующая информация:

- перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление услуг;
- текст настоящего Регламента;
- образец заявления (запроса, обращения);
- перечень документов, необходимых для предоставления услуг, и требования, предъявляемые к ним.

7. ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА УСЛУГ, В ТОМ ЧИСЛЕ КОЛИЧЕСТВО ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ ЗАЯВИТЕЛЯ С

СОТРУДНИКАМИ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ И ИХ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ, ВОЗМОЖНОСТЬ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ, В ТОМ ЧИСЛЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНФОРМАЦИОННО КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ.

Показателями доступности услуги являются:

- степень открытости информации об услугах;
- создание комфортных условий для заявителей при предоставлении услуг;
- размещение в сети Интернет, средствах массовой информации, информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах консультационного центра, специалистах, 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 Регламента;
- 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 Регламента;
- минимизация количества взаимодействий заявителя с сотрудниками консультационного центра;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных сотрудников консультационного центра.

8. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

8.1. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением услуги включают в себя:

- рассмотрение всех вопросов, связанных с предоставлением услуги, при проведении текущего контроля и плановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги;

- рассмотрение отдельных вопросов при проведении внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги;

- выявление и устранение нарушений прав заявителей

- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников консультационного центра;

- заявители в рамках контроля за предоставлением услуги вправе:

- знакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других сотрудников;

- обращаться с жалобой на принятое решение или на действие (бездействие) сотрудников консультационного центра в ходе предоставления услуги в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством.

8.2. Сотрудники консультационного центра обязаны:

- принять и в установленные законодательством сроки рассмотреть жалобы заявителей на действия (бездействие) сотрудников;

- предоставить заявителю возможность ознакомиться с документами и материалами по вопросам предоставления услуги, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других сотрудников.

8.3. Текущий контроль за соблюдением и исполнением сотрудниками консультационного центра ответственными за предоставление услуги, положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуг, а также за принятием ими решений осуществляется руководителем МДОУ "Детский сад №55" (уполномоченным лицом). В ходе текущего контроля проверяется:

- соблюдение сроков исполнения процедур;

– правильность принятых решений при предоставлении услуги.

8.4. По результатам текущего контроля в случае выявления нарушений руководитель МДОУ "Детский сад №55" (уполномоченное лицо) дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение. Текущий контроль осуществляется в соответствии с периодичностью, устанавливаемой руководителем МДОУ "Детский сад №55" (уполномоченным лицом), но не реже одного раза в год.

8.5. О мерах, принятых в отношении виновных сотрудников, в течение 10 дней со дня принятия таких мер консультационный центр сообщает в письменной форме заявителю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

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