

Утверждено
Приказ от 02.09.2019г. №56

**Порядок оказания услуг
в консультационном пункте
Муниципального автономного дошкольного образовательного
учреждения «Детский сад комбинированного вида №28» д.Лупполово**

2019г.

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок разработан для Консультационного пункта МАДОУ «Детский сад комбинированного вида №28» д.Лупполово (далее - Консультационный пункт) в соответствии:

- с распоряжением Комитета по образованию администрации МО «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области от 30.08.2019 года № 781 «О реализации плана мероприятий, направленных на создание и функционирование консультационных центров на базе муниципальных образовательных учреждений, подведомственных Комитету по образованию администрации МО «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области, в рамках регионального проекта «Поддержка семей, имеющих детей» национального проекта «Образование» на 2019-2020 учебный год»;
- с распоряжением Комитета по образованию администрации МО «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области от 06.11.2019 №998 о внесении изменений в распоряжение Комитета по образованию администрации МО «Всеволожский муниципальный район» Ленинградской области от 30.08.2019 года № 781;
- с положением об отделении Муниципального консультационного центра по взаимодействию учреждений различных форм и родительской общественности;
- с положением о Консультационном пункте Учреждения.

1.2. Данный документ регламентирует порядок предоставления в Консультационном пункте методической, психолого-педагогической и консультационной помощи (далее Услуги) родителям (законным представителям) воспитанников Учреждения и родителям (законным представителям) детей, находящихся на обучении в форме семейного образования.

2. Порядок оказания Услуг

2.1. Категории получателей Услуги: Услуга предоставляется родителям (законным представителям) воспитанников, посещающих МАДОУ «ДСКВ №28» д.Лупполово и родителям (законным представителям) детей, получающих образование в форме семейного образования.

2.2. Каждый получатель услуги имеет право на бесплатное получение услуги в рамках работы Консультационного пункта.

2.3. Основанием для предоставления услуги является:

- письменное заявление одного из родителей (законных представителей), в том числе и обращение, направленное по электронной почте Luppolov1@yandex.ru;
- обращение по телефону 8813 70 49 208 одного из родителей (законных представителей);
- личное обращение одного из родителей (законных представителей);

2.2. Услуга предоставляется по взаимно согласованной и предварительной записи. Запись осуществляется по телефону или посредством заполнения электронной формы обращения на сайте Учреждения в разделе «Консультационный пункт». Предварительная запись регистрируется в журнале записи на консультацию.

2.2.1. Порядок записи на консультацию по телефону:

- назвать цель обращения «Запись к специалисту консультационного пункта»;
- назвать свою фамилию, имя, отчество, номер телефона для обратной связи, фамилию, имя, отчество ребёнка, дату его рождения;
- кратко сформулировать свой вопрос, назвать специалиста, с которым хотели бы проконсультироваться.

После регистрации обращения, сотрудник консультационного центра согласует дату и время консультации со специалистом и перезвонит.

2.2.2. Обращение, направленное через электронную форму записи должно быть рассмотрено в течение 30 календарных дней со дня регистрации.

2.2.3. Для предоставления помощи по личному обращению заявитель помимо заявления, должен иметь при себе документ, удостоверяющий личность:

- паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий, для граждан Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина в Российской Федерации;
- свидетельство о рождении;
- акт органа опеки и попечительства о назначении лица опекуном (в случае если заявитель является опекуном ребёнка, оставшегося без попечения родителей).

3. Последовательность и сроки оказания Услуги родителям (законным представителям)

3.1. Предоставление Услуги включает в себя:

- обращение получателя Услуги по телефону, в ходе личного приема или переписки (в случае дистанционного), в процессе которой устанавливается проблема, заполнение бланка обращения(запроса);
- занесение обращения получателя Услуги, поступившего в различной форме (электронная почта, телефон, личное общение) в Журнале регистрации предварительной записи для получения консультации в рамках консультационного пункта и знакомство с графиком работы консультационного пункта;
- информирование получателя Услуги в рамках личного приема или дистанционного (в случае обращения по телефону или электронной почте) о возможности организации взаимодействия со специалистами консультационного пункта;
- подача заявления, заключение между получателем Услуги и ДООУ дополнительного соглашения о предоставлении консультационной помощи (для детей посещающих ДООУ), договора о предоставлении консультационных услуг (для детей, находящихся на семейном воспитании);
- непосредственное осуществление консультирования в различных формах, определенных руководителем Консультационного пункта или получателем Услуги в обращении.
- занесение сведений об осуществлении консультирования в Журнал учёта консультаций в рамках консультационного пункта;
- получатель услуги для улучшения качества работы Консультационного пункта заполняет Анкету удовлетворённости клиента.

3.2. Запись для получения консультации возможна в течение 2 дней, однако запись к конкретному консультанту возможна не ранее, чем через 24 дня.

3.3. Максимальный срок ожидания в очереди при предоставлении Услуги составляет 15 минут.

3.4. Продолжительность консультирования:

Индивидуальное консультирование родителей От 40 до 60 минут

Групповая консультация родителей (родительские собрания) От 25 до 90 минут

3.5. После получения обращения, для получения консультации дистанционно, специалисты Консультационного пункта в течение 10 рабочих дней подготовят консультацию и отправят ее на адрес электронной почты, указанный в бланке обращения.

3.6. Консультационный пункт не оказывают помощь непосредственно детям. Консультационный пункт имеет зону ожидания для детей получателей услуг, о необходимости данной услуги родитель (законный представитель) обязан сообщить во время первичной беседы (обращения) в Консультационный пункт. В случае посещения ребенком помещений ДООУ, ребенок должен быть здоров и не иметь контактов с инфекционными больными, что подтверждается справкой. Получатель услуг в Консультационном пункте несет ответственность за здоровье ребенка.

3.7. Не подлежат рассмотрению в Консультационном пункте:

- обращения, в содержании которых используются нецензурные или оскорбительные выражения или угрозы в адрес специалистов Консультационного пункта;

- обращения, не содержащие адреса обратной связи (домашний адрес, e-mail или номер телефона в зависимости от выбранной формы консультирования).

3.8. В случае, если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, несвязанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения получателя услуги информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации, а также, при наличии такой возможности, предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.