

Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 162 «Акварелька» общеразвивающего вида с приоритетным
осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию детей»
города Чебоксары Чувашской Республики
(МБДОУ «Детский сад № 162» г. Чебоксары)

УТВЕРЖДЁН
приказом заведующего
МБДОУ «Детский сад № 162» г. Чебоксары
от 10 января 2022 г. № 34-О

Порядок предоставления услуг Службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок предоставления услуг Службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – Порядок) является локальным актом Службы оказания услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи МБДОУ «Детский сад № 162» г. Чебоксары.

1.2. Основной целью оказания Услуг её получателям является обеспечение повышения компетентности родителей (законных представителей) детей, граждан, желающих принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей.

1.3. Модели и форматы оказания Услуги исходят из следующего:

- Услуги оказываются безвозмездно. За получение Услуги Службы плата с родителей (законных представителей) и граждан, желающих принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, не взимается;
- Службой обеспечивается доступность Услуги. Услуги оказываются независимо от места проживания их Получателей (Услуги оказываются в пределах г. Чебоксары и Чувашской Республики), уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности Получателей Услуги;
- Службой обеспечивается возможность присмотра и ухода за ребёнком на время очного получения Услуги в очном формате.

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

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

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

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

1.4.4. 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.

1.5. Конкретное содержание Услуги (оказание психолого – педагогической, методической и консультационной помощи), формат (очное консультирование, консультирование по телефону, консультирование с использованием дистанционных технологий) и продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее Получателя.

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

1.7. 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.

1.8. Услуга может быть оказана:

- 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;
- в формате письменного ответа на запрос родителей (законных представителей), обозначенный в процессе опроса/анкетирования/тестирования.

1.9. 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.

II. Последовательность и сроки оказания Услуги

2.1. Заявитель для получения Услуги может обратиться в устной форме по телефонной (мобильной) связи, при личном обращении, через сайт, скайп, по электронной почте или другими возможными способами связи.

2.2. 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).

2.3. Получатель Услуги может, как обозначить тему своего запроса заранее, в ходе предварительной записи в Службу, так и обозначить тему своего запроса непосредственно в момент оказания Услуги.

Служба в ходе записи для оказания Услуги может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги, однако не должна требовать подробных письменных предварительных описаний проблемы. Может также быть предложен выбор вида консультации (психолого-педагогическая, методическая либо консультационная), однако это не является обязательным этапом записи для получения Услуги.

2.4. Получение Услуги не должно требовать от получателя существенных временных затрат.

2.5. Диспетчером Службы, ответственным за выполнение процедуры, регистрируется все обращения в журнал в день его поступления в Службу.

2.6. Диспетчером, при направлении запроса на Услугу по электронной почте, Заявителю направляется электронное уведомление о поступлении данного запроса в Службу с указанием даты и входящего номера при регистрации.

2.7. Зарегистрированные обращения (запросы), передаются диспетчером, ответственным за регистрацию, консультантам, которые должны оказать Услугу.

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

2.9. Службой также обеспечивается возможность выбора получателем Услуги конкретного консультанта, оказывающего Услугу. При этом в случае, если оказание Услуги данным конкретным консультантом в течение короткого срока невозможно, но при этом имеется возможность в короткий срок получить Услугу у другого консультанта, такая ситуация не должна рассматриваться как превышение времени ожидания оказания Услуги, определенного Службой.

Возможность получения Услуги определяется не по доступности конкретного консультанта для получения Услуги, а по доступности возможности получить консультацию у любого квалифицированного консультанта в определенный срок (например, если запись для получения консультации возможна в течение двух дней, однако запись к конкретному консультанту возможна не ранее, чем через 24 дня, Службой обеспечена возможность получения консультации в двухдневный срок). Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению Службы с согласия либо по инициативе Получателя Услуги.

2.10. Услуга должна быть оказана своевременно, в установленный срок, в течение 10 календарных дней со дня предварительной записи в Службу.

2.11. Допускается оказание Услуги её получателю непосредственно в момент обращения в Службу.

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

III. Оказание Услуги психолого- педагогической, методической и консультационной помощи

3.1. Консультация 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.

3.2. Устная консультация предполагает выбор любого запроса Получателем консультации в пределах вопросов образования детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультационной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы Получателя консультации.

3.3. Консультант, ответственный за предоставление Услуги, должен принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других консультантов Службы, включая привлеченных специалистов.

3.4. Индивидуальное устное информирование каждого Заявителя осуществляется не более 45 минут.

3.5. Процедура дистанционного консультирования заключается в оказании услуг путем устного обращения по каналам телефонной связи или программ свободного доступа (Skype, Viber, Zoom и т.д.).

В ходе консультирования специалист Службы дает устный ответ на заявленный вопрос, с демонстрацией нормативных актов, методических рекомендаций и других информационных материалов по направлению. Специалист должен уметь оказать техническую помощь тому, кто обратился за услугой.

3.5.1. В случае если оказание Услуги не удалось осуществить или завершить по причине технических проблем, Служба обеспечивает возможность её повторного оказания, при этом Услуга не учитывается повторно.

3.6. В случае если запрос Получателя консультации лежит вне обозначенных рамок (например, в ходе оказания Услуги выясняется, что есть потребность в консультации по вопросам, не связанным с образованием и воспитанием детей), консультант доводит до сведения Получателя консультации 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.

3.7. 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, не осуществляется.

Консультант не готовит письменный ответ на обращение Получателя Услуги, Услуга предоставляется в устной форме. Консультант вправе осуществить распечатку необходимой информации на бумажном носителе для Получателя Услуги в размере не более 5 листов формата А4.

3.8. Получатель Услуги имеет право осуществлять аудио- либо видеозапись оказания ему Услуги при предварительном информировании Службы.

3.9. 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, гражданско-правовых договорах и иных документах Службы.

3.10. Осуществление ауди/видео записи в ходе оказания Услуги по инициативе Службы либо консультанта запрещается по любым мотивам, за исключением случаев, когда получатель Услуги дал на это своё письменное согласие.

3.11. 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 ведёт переговоров с третьими лицами от имени получателя Услуги, не представляет интересы получателя Услуги в органах и организациях и т.п.)

3.12. Факт оказания Услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя Услуги в Службу (детализация телефонных звонков, скриншоты страниц, реестр электронных обращений).

IV. Оценка оказанных Услуг.

4.1. После оказания Услуги Получателю Услуги должна быть предоставлена возможность оценить качество полученной Услуги.

4.1.1. Консультант должен предложить получателю Услуги оценить качество оказанной Услуги (устно, письменно, сеть Интернет) в любой удобной форме (опросный лист, анкета и прочее).

4.2. Оценка качества оказанной Услуги может быть произведена непосредственно после её оказания, но не позднее трёх календарных дней с момента оказания Услуги.

4.3. Консультанты Службы также имеют право на получение информации об оценке качества их работы Получателями Услуг. Информация должна предоставляться в обезличенной форме, не позволяющей определить лицо, оценившее работу Консультанта.