

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 1 «Белоснежка»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующая МАДОУ №1
«Белоснежка»

Е.Н. Жунева

Приказ № 12
от «05» 02 2020г.



**Регламент получения услуги консультативной помощи родителям
(законным представителям)**

по вопросам развития и образования детей ДОУ

I. Основные понятия и термины

Для целей настоящего регламента получения услуги консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей ДОУ (далее - Регламент, Учреждение соответственно) применяемые в нем термины и определения имеют следующее значение:

услуга - оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, а также гражданам желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

получатель услуги – родитель (законный представитель) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого – педагогической, методической и консультативной помощи с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании, социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планировании собственных действий в случае их возникновения;

рабочее место - специально созданное место специалиста Службы для предоставления им услуги в очной форме, оборудованное для обеспечения доступности, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ), оснащенное необходимым компьютерным оборудованием, позволяющим осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, демонстрировать информацию на экране получателю услуги;

форма услуги - однократная устная консультация (консультативная помощь) в виде ответов на вопросы;

служба консультативной помощи (далее — Служба) — служба созданная на базе ДОУ для консультирования родителей (законных представителей) по вопросам образования и развития детей;

специалист Службы (далее - специалист) - лицо, привлеченное для оказания услуг получателю услуги, обладающее определёнными знаниями в области предоставления консультации.

**Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 1 «Белоснежка»**

УТВЕРЖДАЮ
Заведующая МАДОУ №1
«Белоснежка»
_____ Е.Н. Жунева
Приказ № 12
от «05» 02. 2020г.

**Регламент получения услуги консультативной помощи родителям
(законным представителям)
по вопросам развития и образования детей ДОО**

I. Основные понятия и термины

Для целей настоящего регламента получения услуги консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей ДОО (далее - Регламент, Учреждение соответственно) применяемые в нем термины и определения имеют следующее значение:

услуга - оказание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гражданам, имеющим детей, а также гражданам желающим принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей;

получатель услуги – родитель (законный представитель) ребенка, граждане, желающие принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей, имеющие потребность в получении психолого – педагогической, методической и консультативной помощи с целью решения возникших проблем в развитии, обучении, воспитании, социализации ребенка, предотвращения возможных проблем в освоении образовательных программ и планировании собственных действий в случае их возникновения;

рабочее место - специально созданное место специалиста Службы для предоставления им услуги в очной форме, оборудованное для обеспечения доступности, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ), оснащенное необходимым компьютерным оборудованием, позволяющим осуществлять поиск необходимой информации в сети Интернет, отправлять письма по электронной почте, демонстрировать информацию на экране получателю услуги;

форма услуги - однократная устная консультация (консультативная помощь) в виде ответов на вопросы;

служба консультативной помощи (далее — Служба) — служба созданная на базе ДОО для консультирования родителей (законных представителей) по вопросам образования и развития детей;

специалист Службы (далее - специалист) - лицо, привлеченное для оказания услуг получателю услуги, обладающее определёнными знаниями в области предоставления консультации.

II. Общие положения

Регламент разработан на основании Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ; Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2018 № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года»; Распоряжения Министерства просвещения Российской Федерации от 01.03.2019 № 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»; письма министерства образования Красноярского края от 01.04.2019 № 75-3411 «О создании условий для психологопедагогической, методической и консультативной помощи родителям детей». Регламент разработан в целях определения порядка получения услуги консультативной помощи родителям (законным представителям) по вопросам развития и образования детей ДООУ.

III. Порядок обращения за услугой

3.1. Для записи на получение услуги по вопросам, связанным с вопросами образования и развития детей, получатель вправе обратиться:

3.1.1. очно в Учреждение;

3.1.2. по телефону Учреждения

3.2. В ходе записи получатель услуги обозначает специалисту Службы направление своего запроса, а также форму получения услуги. Кроме того, получатель вправе выбрать специалиста Службы для консультации, специалист в ходе записи может предложить обозначить тематику консультации для более эффективного оказания услуги.

3.2.1. Получатель услуги может обозначить тему своего запроса заранее, в ходе записи для получения услуги, так и обозначить тему своего запроса в момент начала консультации.

3.3. В течение 2 дней после записи получателя на получение услуги с учетом его пожеланий специалист Службы, осуществляющий запись, направляет заявку специалисту Службы, компетентному в данном направлении. В течение 10 дней после получения заявки специалист Службы должен оказать услугу получателю. При выборе получателем услуги конкретного специалиста и высокой занятости данного специалиста возможно продление времени оказания услуги до 20 дней.

3.4. Очередность получения услуг, а также контроль оказания услуги осуществляется секретарем Учреждения.

3.5. Оказание консультаций бесплатное.

3.6. Приоритет в очереди на получение услуги имеют малообеспеченные граждане, многодетные граждане, граждане из «молодых семей», неполных семей, граждане с детьми-инвалидами.

IV. Порядок получения услуги

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

4.2. Формы оказания услуги:

4.2.1. Очная — предполагает оказание услуги в здании Учреждения, специально оборудованном, включая доступность для лиц с ОВЗ.

4.2.2. Дистанционная — может быть оказана посредством телефонной связи, а также с помощью видеосвязи по выбору получателя услуги.

4.3. Продолжительность услуги определяется исходя из запроса, но не должна превышать 45 минут.

4.4. Получатель услуги вправе осуществлять аудио - либо видеозапись предоставленной ему услуги при условии предварительного уведомления консультанта.

4.5. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной, и представляет собой персональные данные.

4.6. В случае если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок специалист Службы 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.

4.7. После оказания услуги специалист Службы предоставляет получателю возможность оценить качество полученной услуги (согласно приложению 1).

4.8. По окончании консультации специалист Службы заполняет журнал учета консультаций (приложение 2).

Анкета субъективной оценки эффективности консультативной деятельности специалистов Службы

Просим Вас оценить каждое из приведенных ниже утверждений, отметив одну из следующих цифр, означающих:

- 1- Совершенно не согласен
- 2- Не совсем согласен
- 3- Затрудняюсь ответить
- 4- Согласен, но есть замечания
- 5- Да, полностью согласен

Опрос является анонимным, указывать свое имя, Ваши личные данные не требуется. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Я легко записался (-лась) для получения консультации

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Время ожидания консультации от момента записи составило меньше 10 дней

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Специалист подробно и понятно ответил на все мои вопросы

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. У меня не возникало технических сложностей во время консультации. А если возникало, все оперативно решалось

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Рекомендации специалиста были для меня полезны/информативны

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Я буду рекомендовать своим знакомым и друзьям получение подобных консультаций

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Иные комментарии _____

БЛАГОДАРИМ ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Дата _____

ФИ (при желании) _____

