

**Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение
«Детский сад № 128 комбинированного вида»
Кировского района г.Казани
(МБДОУ «Детский сад № 128»)**

Принято

Заседанием рабочей группы
МБДОУ «Детский сад № 128»
Протокол №1 от 13.02.2023г.
Председатель _____ Ф.М.Абзалова

Утверждаю

Заведующий
МБДОУ «Детский сад № 128»

Е.С.Борисова
Введено в действие приказом
от 13.02.2023г. приказ №03-кц

ЛНА- 15.5.

**Положение о порядке оказания услуг
Консультационного центра «Диалог»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее «Положение о порядке оказания услуг Консультационного центра «Диалог»» (далее **Положение**) разработано в соответствии с методическими рекомендациями по оказанию услуг психолого-педагогической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей, а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование» в 2023 г.

1.2. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

Услуга психолого-педагогической, методической и консультационной помощи (далее – **Услуга**)- разовая консультационная помощь по вопросам развития, воспитания, обучения и социализации ребенка; планирования действий граждан, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей.

Получатель Услуги – это родитель (законный представитель) ребенка, а также гражданин, желающий принять на воспитание в свою семью ребенка из числа детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, имеющий потребность в получении психолого-педагогической, методической и консультационной помощи.

Консультационный центр «Диалог» (далее- **КЦ**)- структурное подразделение МБДОУ «Детский сад № 128», оказывающие Услуги получателям Услуги.

Федеральный портал информационно-просветительской поддержки родителей «Растимдетей.рф» (далее - федеральный портал **«Растимдетей.рф»**) - информационная система оказания информационно-просветительской, методической и консультационной поддержки родителям (законным представителям) детей по вопросам их развития, воспитания, обучения и социализации, обеспечивающая взаимодействие родителей (законных представителей) с организациями, оказывающими услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи в рамках федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование», и способствующая формированию родительского сообщества.

1.3. Настоящее Положение регламентирует деятельность и устанавливает порядок оказания Услуги и проведение оценки ее качества.

2. Описание требований, процессов и методов работы по оказанию Услуги

2.1. Формы и форматы оказания Услуги могут быть различными, вместе с тем они обеспечивают следующее:

- безвозмездность и доступность Услуги независимо от места проживания, уровня владения компьютерной техникой, технической оснащенности получателя Услуги;
- наличие возможности организации присмотра за ребенком на время очного получения Услуги

в очной форме;

- удовлетворение запроса получателя Услуги на психолого-педагогическую, методическую и консультационную помощь.

2.2. Услуга представляет собой разовую помощь в формате 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.

2.2.1. Диспетчерское консультирование предполагает оказание Услуги информационного характера по вопросу получения психолого-педагогической, методической консультации в иных организациях.

2.2.2. Содержательное консультирование предполагает оказание услуги психолого-педагогической, методической и консультационной помощи КЦ.

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

2.2.4. Просветительские мероприятия проводятся в очном, выездном и дистанционном (видео-конференц-связи) формате.

2.2.4.1. Для участия в мероприятии предусмотрена регистрация в Google Forms.

2.2.4.2. По окончании мероприятия всем участникам выдается сертификат установленного образца (Приложение 1).

2.2.4.3. Выдача сертификатов осуществляется в бумажном или электронном виде не позднее 3 календарных дней после проведения мероприятия.

2.2.4.4. Регистрация выдачи сертификатов осуществляется по Журналу регистрации сертификатов просветительских мероприятий (Приложение 2).

2.3. Услуга может быть оказана в следующих формах:

2.3.1. очно (очная консультация) – в помещении КЦ, 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 КЦ (выездная очная консультация);

2.3.2. дистанционно (дистанционная консультация) – с применением информационно-телекоммуникационных сетей при опосредованном (на расстоянии) взаимодействии консультанта с получателем Услуги (по видео-конференц-связи, в том числе по Zoom и т. д., по телефону);

2.3.3. письменный ответ на запрос родителей (законных представителей) (по электронной почте, в мессенджеры, по итогам опроса/анкетирования/ тестирования).

2.4. Конкретное содержание Услуги (оказание диспетчерской, психолого- педагогической, методической помощи), форма ее оказания (очное консультирование, дистанционное консультирование (с использованием информационно-телекоммуникационных сетей), консультирование в форме письменного ответа на запрос родителей (законных представителей)), а также продолжительность ее оказания определяется при обращении за получением Услуги, исходя из потребностей ее получателя.

3. Порядок оказания Услуг.

3.1. Услуга представляет собой разовую помощь в форме индивидуального диспетчерского или содержательного консультирования 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.

3.2. Услуга оказывается родителям (законным представителям) детей в возрасте от 0 до 7 лет; а также гражданам, желающим принять на воспитание в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей.

3.3. Услуга оказывается с целью обеспечения повышения компетентности родителей (законных представителей) и направлена на пропаганду позитивного и ответственного родительства, значимости родительского просвещения, укрепления института семьи и духовно-нравственных традиций семейных отношений

3.4. В случае, если запрос получателя консультации лежит вне обозначенных рамок, консультант доводит до сведения получателя консультации информацию, что вопрос выходит за пределы оказываемой консультации и предоставляет контактную информацию государственных органов и организаций, в которые можно обратиться за помощью по данному вопросу.

3.5. Услуга оказывается на безвозмездной основе.

3.6. Услуга оказывается независимо от места жительства получателя Услуги.

3.7. Услуга оказывается по запросу получателя Услуги. Запрос получателя Услуги может быть оформлен как запись на консультацию в следующих источниках:

- на официальном сайте: <https://edu.tatar.ru/kirov/page2993575.htm/page4916805.htm>;
- на сайте КЦ «Диалог»: <http://dialogkzn.ru/>;
- на странице социальных сетей <https://vk.com/public214243183>;
- письменно при непосредственном обращении в КЦ;
- по телефону с.т 892 74 73 73 72;
- по электронной почте Dialog_kzn@mail.ru;
- через гугл форму <https://forms.gle/27taURs8bHB6s2jn9>
- через федеральный портал «Растимдетей.рф».

3.8. Для получения Услуги получатели Услуги вправе не предоставлять персональные данные и получить Услугу анонимно.

3.9. Услуга может быть оказана одновременно двумя консультантами по решению КЦ с согласия либо по инициативе получателя Услуги.

3.10. После оказания Услуги получатель Услуги имеет возможность оценить качество полученной Услуги:

- ответив на вопросы анкеты в гугл форме.
- ответив на вопросы в печатном анкетном бланке.

3.11. Услуги не оказываются 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.

3.12. 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.

3.13. Получатель Услуги обозначает тему запроса в ходе предварительной записи в КЦ или непосредственно в момент оказания Услуги.

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

3.15. Получатель Услуги имеет право вести аудио/ видеофиксацию оказания Услуги при предварительном информировании КЦ/консультанта.

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

4. Порядок проведения оценки качества предоставляемой Услуги.

4.1. Оценка степени удовлетворенности потребителей осуществляется с целью:

- а) обеспечения полноты объективных данных для анализа качества предоставляемой услуги;
- б) повышения качества предоставляемой услуги;

в) повышения рейтинга, имиджа КЦ.

4.2. Оценка удовлетворенности получателя услуги качеством предоставляемой КЦ услуги проводится с помощью анкетирования с помощью Google Forms непосредственно после предоставления услуги, но не позднее трех календарных дней с момента оказания услуги.

4.3. Содержание анкет составляется и принимается рабочей группой.

4.4. В анкетах могут быть использованы следующие формы ответов (Приложение 3):

- альтернативный выбор одного (или более) ответа из нескольких;
- оценивание предложенных критериев по предложенной шкале;
- написание краткого ответа.

4.5. Участие в анкетировании добровольно и может быть предусмотрено анонимно.

4.6. Результаты анкетирования обрабатываются, анализируются и доводятся до сведения руководителя и других заинтересованных сторон для определения корректирующих и предупреждающих действий.

5. Анализ результатов анкетирования удовлетворенности получателя качеством предоставленной Услуги.

5.1. Удовлетворенность получателей услуг качеством оказания услуг определяется по сравнению ответов со шкалой оценки на вопросы об удовлетворенности условиями оказания услуг, содержащиеся в Анкете.

5.2. Результаты обобщенных данных используются для дальнейшего улучшения качества оказания услуг.

Приложение 1

 МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	 Растим детей • Наавигатор для современных родителей •	 ОБРАЗОВАНИЕ НАЦИОНАЛЬНЫЕ ПРОЕКТЫ РОССИИ
СЕРТИФИКАТ настоящий сертификат подтверждает, что		
принял (а) участие в		
Руководитель Консультационного центра «Диалог»	Е.С.Борисова	
Рег. номер _____	Дата _____	

Приложение 2
Образец

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ «ДЕТСКИЙ САД № 128
КОМБИНИРОВАННОГО ВИДА»
КИРОВСКОГО РАЙОНА Г. КАЗАНИ



КАЗАН ШӘһӘРӘ КИРОВ РАЙОНЫНЫҢ
«128НЧЕ КАТНАШ ТӨРДӘГЕ
БАЛАЛАР БАКЧАСЫ»
МӨКТӘПКӘЧӨ БЕЛЕМ МУНИЦИПАЛЬ
БЮДЖЕТ УЧРЕЖДЕНИЕСЕ

420079, г. Казань, ул. Гумера Баширова, д. 7
ОГРН 1151690105214, ИНН/КПП 1656090232/ 165601001

ЖУРНАЛ
регистрации сертификатов
Консультационный центр «Диалог»

Приложение №2 к ЛНА-15.5

[illegible]

АНКЕТА №1

В целях контроля качества предоставляемых услуг в Консультационном центре «Диалог» просим Вас дать оценку работе специалиста центра и оставить Ваш отзыв!

Заполняя данные, Вы соглашаетесь на обработку персональных данных.

*Ваш адрес электронной почты _____

*Укажите ваши ФИО _____

*Оцените качество полученной консультации в баллах:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

*Ваш отзыв о полученной консультации _____

8

ОТПРАВИТЕЛЬ МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ДОШКОЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ "ДЕТСКИЙ САД № 128		ПОДПИСАНО
ВЛАДЕЛЕЦ СЕРТИФИКАТА Борисова Елена Сергеевна		
СЕРТИФИКАТ 27298818FA1A012517114FCE910B92E7	ПОДПИСАН 05.07.2023 13:24:41 МСК	
ПОДПИСЬ ВЕРНА		