

Министерство образования и молодежной политики Свердловской области
Департамент образования Администрации города Екатеринбурга
Управление образования Ленинского района
Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение
детский сад № 39

Утверждено:

Заведующий МАДОУ детский сад № 39
Чечулина Е.А.
01 февраля 2021г.



ПОЛОЖЕНИЕ об

оказании услуг 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 в
консультационном интернет – центре «ОнлайнДетСад»

Екатеринбург, 2021

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в целях определения процедуры оказания психолого-педагогической, методической и консультативной помощи родителям (законным представителям) детей городским Консультационным интернет-центром «Онлайн Детсад» по оказанию 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 (далее – Центр).

1.2. Положение разработано в соответствии с нормативными правовыми и законодательными актами:

- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Семейный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ;
- Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ;
- Федеральный закон «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1;
- Федеральные Методические рекомендации 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, утвержденные распоряжением Министерства просвещения РФ от 01.03.2019 г. Р-26;

1.3. Получателями услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи являются:

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

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

1.5. 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 сайте Центра, Базовых площадках, 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 психолого-педагогической, методической и консультативной помощи, Центр обеспечивает присмотр за ребенком.

1.8. Услуга психолого-педагогической, методической и консультативной помощи гарантирована законом для любого родителя (законного представителя) и оказывается бесплатно.

1.9. Консультационный интернет-центр города Екатеринбурга «ОнлайнДетСад» объединяет все административные районы города Екатеринбурга. Основным руководителем Центра является:

- Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 39, 620016, Ленинский район, г. Екатеринбург, ул. Рутминского 1.

Базовые площадки Центра:

- Муниципальное бюджетное дошкольное образовательное учреждение - детский сад комбинированного вида № 18, Верх - Исетский район г. Екатеринбурга, ул. Бебеля, дом № 118, корпус А;

- Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 33, Чкаловский район г. Екатеринбурга, ул. Юлиуса Фучика, 5а;

- Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение - детский сад компенсирующего вида № 369, Кировский район, г. Екатеринбург, ул. Мамина - Сибиряка;

- Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 505, Кировский район, г. Екатеринбург, ул. Советская, 16 А;

- Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение детский сад № 192, Октябрьский район, пос. Исток, Екатеринбург городской округ, п. Исток ул. Сельская,16;

1.10. Основу системы оказания услуг составляют консультационный интернет-центр и базовые площадки.

1.11. Кроме ведения консультационной деятельности, Консультационный центр выполняет функции координации и методического обеспечения базовых площадок центра, и иных организаций в соответствии с заключенными соглашениями (договорами).

2. Содержание психолого-педагогической, методической и консультативной помощи

2.1. Психолого-педагогическая, методическая и консультативная помощь (далее – консультация) представляет собой устную, письменную и дистанционную консультацию в

виде ответов на вопросы, которую оказывает квалифицированный специалист – консультант Центра, обладающий необходимыми навыками, компетенциями, образованием.

Консультация предполагает выбор любого запроса получателем услуги в пределах вопросов образования, воспитания и развития детей, в рамках психолого-педагогической, методической либо консультативной помощи, и последующие ответы консультанта на вопросы получателя консультации.

2.2. Если запрос получателя услуги лежит вне обозначенных рамок оказываемых услуг Центра, консультант сообщает об этом получателю услуги и предоставляет контактную информацию о государственных органах и организациях, в которые можно обратиться.

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

2.4. В ходе консультации консультант оказывает информационную помощь получателю услуги, но не выполняет за получателя те или иные виды действий (не заполняет формы документов, не изготавливает копии документов, не ведет переговоры 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 нормативные 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, предоставленной получателю консультации, консультантом **не осуществляется**.

2.5. Получатель услуги может обозначить тему (примерную тему) своего запроса заранее, в ходе предварительной записи с целью дальнейшего получения услуги, а также обозначить тему своего запроса непосредственно в момент начала консультации.

2.6. В зависимости от предварительного запроса получателя услуги Центр подбирает соответствующего исполнителя, специалиста. В случае, если в ходе оказания услуги выясняется необходимость привлечения иного специалиста, это осуществляется по решению Центра в пределах ее возможностей, или осуществить перезапись на согласованную с получателем услуги датой оказания услуги.

2.7. Получатель вправе обратиться за повторной услугой, выбрать удобное время для консультации. Доступность оценивается возможностью записаться к любому специалисту

в течение 7 дней. Запись к конкретному специалисту, информацию о котором можно получить на сайте, возможна в более длительный срок (до 14 дней). Услуга оказывается одним специалистом. Оказание услуг одновременно двумя специалистами не допускается. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги, является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации не допускается. Консультант может записывать ход услуги.

2.8. В конце получения услуги обратившемуся предоставляется возможность оценить услугу с помощью онлайн-опроса на сайте Растимдетей.рф, направляется по итогам консультации на указанный в заявке электронный адрес. Специалисты имеют право на получение информации об оценке их деятельности получателями услуги.

3. Виды услуг психолого-педагогической, методической и консультативной помощи.

3.1. Перечень видов услуг определяется Центром, утверждается приказом и размещается на официальном сайте Центра.

3.2. Виды услуг (консультативные, информационно – просветительские).

Консультационные услуги:

- очная консультация (оказание услуги очно в помещении Центра, либо выездные);
- письменная (оказание услуги дистанционно);
- дистанционная консультация (оказание услуги дистанционно, с помощью специальных программных обеспечений и телефонной связи);

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

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. Все виды консультаций не предполагают участия несовершеннолетних детей.

3.5. Очное (личная) консультирование проводится в очной (устной) форме предполагает беседу в зависимости от запроса 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.

3.6. Очное (семейное) консультирование предполагает оказание услуги специалистами Центра по вопросам, обозначенным в заявке членам семьи в групповой

форме непосредственно при взаимодействии с получателем услуги. В части оказания семейного консультирования предполагается увеличение времени на оказание услуги, но не более 1,5 часа. Получателем услуги считается лицо, подавшее заявку на консультацию.

3.7. Очное (личная или семейная, выездная) консультирование проводится в помещении центра, 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. Помещения центра оборудованы необходимым образом для обеспечения доступности, включая доступность для лиц с инвалидностью. Помещение для оказания услуги соответствует 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. № 81.

3.8. Дистанционная (устная) консультация оказывается по выбору получателя услуги посредством телефонной связи, а также связи с использованием Интернет-соединения (бесплатного проприетарного программного обеспечения, электронной почты, открытого (закрытого) размещения на портале (по согласованию с родителями).

3.9. Во время дистанционного консультирования получатель услуги имеет право на выбор удобного для него телекоммуникационного сервиса. Сервис должен позволять демонстрировать получателю на экране тексты нормативных правовых документов.

3.10. Консультирование в дистанционной форме предполагает оказание услуги специалистами центра по вопросам, связанным с подготовкой необходимой информации по поиску нормативно-правовых и методических документов, а также ссылок на электронные ресурсы в сети «Интернет» по профилю деятельности центра опосредованно при взаимодействии с получателем услуги посредством электронной почты, социальной сети, или другими возможными способами оперативного получения ответа.

3.11. 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.

3.12. Дистанционное консультирование предполагает оказание услуги специалистами центра по вопросам, обозначенным в оперативном режиме непосредственно при взаимодействии с получателем услуги посредством предоставления услуги по телефону (в том числе и сотовому).

4. Описание порядка рассмотрения заявления о предоставлении услуги, его выполнение и результаты

4.1. Основанием для оказания психологической, методической и консультационной помощи родителям (законным представителям) детей и граждан, желающим принять на воспитание в свою семью детей, оставшихся без попечения родителей являются:

- устное обращение по телефону или в центр;
- электронная заявка.

4.2. Устное обращение подразумевает посещение центра или использование телефонной связи для получения психолого-педагогической, методической или консультативной помощи.

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

4.4. Получатель 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) получателей записываются и регистрируются в журнале. Получатель может также обращаться с заявлением (запросом, обращением) и через другие базовые площадки центра, и с учетом характера обращения ему могут быть предоставлены услуги специалиста (тов.) центра.

4.5. Сотрудником, ответственным за выполнение процедуры, регистрируется заявление в день его поступления в центр. При направлении заявления по электронной почте получатель направляется электронное уведомление о поступлении данного заявления в 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 получателю. Срок выполнения процедуры составляет не более 2 дней со дня поступления заявления в центр. Критерием принятия решений при приеме и регистрации заявления является обращение получателя в 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.

4.6. Сотрудники центра не вправе требовать от получателя услуги:

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 получателем 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.

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

4.7.1 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 центра, включая привлеченных специалистов.

Время ожидания приема получателей при индивидуальном устном консультировании не может превышать 15 минут. Индивидуальное устное информирование каждого получателя осуществляется не менее 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 Центр и предложить произвести перезапись на повторное консультирование в удобное время для получателя, но не позднее 2 (двух) дней после оказания первой консультации. Или предложить подготовить письменный ответ на запрос, в соответствии с п. 2.3. Положения.

Результатом выполнения процедуры является предоставление получателю устной информации об услуге лично.

4.8.2. Процедура дистанционного консультирования заключается в оказании услуг путем устного обещания по каналам телефонной связи или программ свободного доступа (Skyp, Viber и т.д.). В ходе консультирования специалист Центра дает устный ответ на заявленный вопрос, с демонстрацией нормативных актов, федеральных 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 Центра, то специалисты обеспечивают возможность повторного получения услуги в срок не более 48 часов. Если проблемы возникли со стороны получателя услуги, 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 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 рассмотрения заявления о предоставлении услуги является: предоставление услуги; отказ в предоставлении услуги. Факт оказания услуги фиксируется в Журнале и имеет документационное подтверждение обращения получателя услуги (детализация телефонных звонков, скриншоты, реестр электронных обращений, иные документы.)

4.8. После окончания консультации, ответственный за предоставление услуги, в течение 5 минут заносит сведения о предоставленной получателю информации в журнал учета обращений в Центр.

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

4.10. Информация, полученная консультантом в ходе оказания услуги является конфиденциальной и представляет собой персональные данные. Разглашение такой информации запрещается, обязанность соблюдать конфиденциальность информации.

5. Требования к кадровому обеспечению Центра.

Ответственность сотрудников Центра за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуг

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

5.2. Кадровое обеспечение Центра осуществляется Центром самостоятельно с учетом действующих требований к оказанию услуг по предоставлению методической, психолого-педагогической, диагностической консультативной помощи, а также принятых административных регламентов.

5.3. При определении потребности в кадровом оснащении Центра учитываются:

- число родителей (законных представителей) детей, обратившихся за услугой в 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 Центра специалистов, необходимых для предоставления методической, психолого-педагогической, консультативной помощи (при необходимости соответствующие специалисты могут привлекаться на иных основаниях).

5.4. Кадровое обеспечение непосредственной деятельности 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 получателя возможно совмещение оказания услуги 1 специалистом.

5.6. Отбор специалистов Центра происходит на основании следующих критериев: квалификация; опыт работы в должности не менее 2 лет;

5.7. при отборе учитываются отзывы о работе консультанта и рекомендации потребителей услуг.

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

5.9. Специалисты 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 получателям и обеспечение доступа получателей 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.

5.10. Руководитель Центра (уполномоченное лицо) несет ответственность за соблюдение специалистами Центра, ответственными за предоставление услуг, сроков и последовательности исполнения процедур, выделяемых в рамках Положения, а также за правильность принимаемых решений при предоставлении услуги.

5.11. Сотрудники 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 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 получателей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

6.1. Центр расположен в специально оборудованном помещении (кабинете). Вход в помещение оснащается информационной табличкой (вывеской), содержащей полное наименование Центра и график его работы. Прием получателей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах), которые обеспечиваются:

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

6.2. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями. Присутственные места включают места для информирования и приема получателей, а также места ожидания в очереди; места для размещения детей. Места информирования, предназначенные для ознакомления получателей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для возможности оформления согласия и анкет;

- образцами согласий.

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 Центра организуется помещение для приема получателей, 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 Центра размещается следующая информация:

- перечень нормативных и правовых актов, регулирующих предоставление услуг;
- текст настоящего Положения;
- перечень документов, необходимых для предоставления услуг, и требования, предъявляемые к ним.

7. Показатели доступности и качества услуг, в том числе количество взаимодействий получателя 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 получателей при предоставлении услуг;
- размещение в сети Интернет, средствах массовой информации, информационном стенде сведений о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах 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 Положения;
- получение услуги в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах по выбору получателя.
- степень удовлетворенности получателей предоставленной услугой;
- соблюдение сроков и последовательности исполнения действий, выделяемых в рамках Положения;

- минимизация количества взаимодействий получателя сотрудниками Центра;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных сотрудников Центра.

8. Формы контроля за исполнением положений

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 получателей
- рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников Центра;
- получатели 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 Центра в ходе предоставления услуги в досудебном (внесудебном) порядке в соответствии с законодательством.

8.2. Сотрудники Центра обязаны:

- принять и в установленные законодательством сроки рассмотреть жалобы получателей на действия (бездействие) сотрудников;
- предоставить получателю 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 Центра ответственными за предоставление услуги, Положения и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению услуг, а также за принятием ими решений осуществляется руководителем Института (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 Центра (уполномоченное лицо) дает указания по устранению выявленных нарушений и контролирует их устранение. Текущий контроль осуществляется в соответствии с периодичностью, устанавливаемой руководителем Центра (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 Центр сообщает в письменной форме получателю, права и (или) законные интересы которого нарушены.

8.6. Центр может проводить с участием представителей общественности опросы, форумы и анкетирование получателей услуг по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления услуг, соблюдения требований настоящего Положения, сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящим Положением.

9. Делопроизводство

9.1. Перечень документации

- Положение об оказании услуг 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 в Центре;

- журнал учет оказания услуг психолого – педагогической, методической и консультативной помощи в рамках реализации федерального проекта «Современная школа» национального проекта «Образование»;

- режим работы специалистов (консультантов) образовательных организаций;

- инструкции для консультантов;

- иные нормативные документы предусмотренные действующим законодательством РФ.

9.2. Отчеты о количестве оказанных услуг предоставляются еженедельно (1 раз в неделю) и в конце месяца не позднее 29 го числа каждого месяца.

9.3. В конце текущего календарного года консультанты сдают печатные формы журналов в архив в МАДОУ детский сад № 39. Документация хранится в течение 1 года.

9.4. При организации делопроизводства используется электронный документооборот:

- скан – копии договоров на привлекаемых специалистов, закрывающие документы на оплату;

- скан – копии журналов.

